

**PENGARUH PREMI DAN KLAIM TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
PRODUK ASURANSI JIWA SYARIAH DI PT SUN LIFE FINANCIAL
CABANG MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

WILLI ROMADON DALIMUNTHER

NIM: 55154041

Program Studi

ASURANSI SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**PENGARUH PREMI DAN KLAIM TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH
PRODUK ASURANSI JIWA SYARIAH DI PT SUN LIFE FINANCIAL
CABANG MEDAN**

SKIRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera
Utara

Oleh:

WILLI ROMADON DALIMUNTHER

NIM: 55154041

Program Studi

ASURANSI SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2019

ABSTRAK

Penelitian Willi Romadon Dalimunthe, Nim 55154041. **“Pengaruh Premi dan Klaim terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT Sun Life Financial Cabang Medan”**.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah PT Sun Life Financial Cabang Medan, dengan jumlah populasi 82 orang dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Purposive sampling* pengambilan data yang digunakan adalah melalui kuisioner yaitu dengan cara menyebar kuisioner. Uji prasyarat analisis meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data dengan menggunakan uji t, uji f, regresi linear berganda dan uji koefisien determinan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan Premi terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah PT Sun Life Financial Cabang Medan, dengan $t_{hitung} 3,717 > t_{tabel} 1,66437$ dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan Klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah PT Sun Life Financial Cabang Medan, dengan $t_{hitung} 2,857 > t_{tabel} 1,66437$ dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,005 (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan Premi dan Klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah PT Sun Life Financial Cabang Medan dengan $F_{hitung} 21,671 > F_{tabel} 3,11$ dan nilai signifikansinya lebih kecil daripada 0,05 yaitu 0,000.

Kata kunci: Premi, Klaim dan Keputusan.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. Karena berkat dan rahmat dan karunia-Nya skripsi yang berjudul “Pengaruh Premi dan Klaim terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah di PT Sun Life Financial Cabang Medan” ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat berangkaikan salam keharibaan Nabi besar Muhammad Saw. Mudah-mudahan kita mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir kelak, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penulisan maupun dari segi materi. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi serta saya banggakan, Ayahanda H.Riduan Dalimunthe dan Ibunda H.j Nurmawati Siregar, tak kan ada kata-kata yang mampu untuk mengutarakan ucapan atas semua perjuangan dan pengorbanan Ayah dan Ibu. Yang dilakukan sampai pada saat ini
2. Kakak dan Abang yang saya sayangi, Seri Anni Dalimunthe S.Pd, Muhammad Rifai Dalimunte, Doharni Dalimunte A.Md.Keb, Fahmy Dalimunthe S.Kom, Rizky Dalimunthe, terimakasih telah menjadi panutan dan selalu mendoakan, mendukung dan memotiasi saya.
3. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag. Selaku Rektor Uniersitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan pembimbing akademik

5. Bapak Yusrizal, SE,M,Si selaku Ketua Jurusan Asuransi Syariah, dan Bapak Fauzi Arif Lubis, MA selaku sekretaris Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Penasehat Akademik Bapak Yusrizal,SE,M,Si selaku PA saya yang sangat baik hati, bapak yang tidak pernah marah, selalu memberikan nasehat dan bimbingan kepada saya
7. Bapak Hendra Harmain, SE,M.Pd selaku pembimbing I, yang sangat-sangat baik sekali, mempermudah penulis, serta memberikan masukan dan motivasi. Dan bersedia memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi
8. Ibuk Dra. Zainarti, M.M, selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi. ibuk yang sangat-sangat luar biasa bagi penulis, mau memberikan masukan yang sangat luar biasa kepada penulis, ibuk yang kalo sering di tanyak penulis tidak pernah marah. Pokok nya Ibuk TerBest dan luar biasa
9. Kepada seluruh dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah membantu saya dalam perkuliahan.
10. Kepada Staff dan Karyawan PT. Sun Life Financial Cabang Medan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut saya ucapkan terimakasih yang luar biasa
11. Kepada kakak ku Tersayang Lisa Elianti Nasution, SE yang selalu memberikan dukungan, motivasi, agar skripsi saya terselesaikan dengan baik
12. Terimakasih teman-teman seperjuangan Asuransi Syariah B Stambuk 2015, alfajri, Agi, Barqah, Iqbal, Abeng, satrio, Mustafa, Daud, Rahma, Vina, Fia, Syifa, Desi, Putri, Marwah, Erlina, Ayu, Nanda, Gina, Wulan, Winda, Sita, Lilis, Maya, Devi, Emi, Marlin, Yusi
13. Terimakasih kepada sahabat saya Muharram, Manaf , Aynil, Fauziah yang telah memberikan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini

14. Terimakasih kepada Teman KKN 24 Bagan Deli Belawan, Organisasi DPP ICU (Dewan Pimpinan Pusat Inspirator Club University) PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia)
15. Terimakasih kepada Teman My Trip My Adventure (Bringas Squad), Raky, Syukrial, Putra, Aris, Imul
16. Dan seluruh Keluarga, sahabat yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Akhir kata dengan ucapan terimakasih, semoga Allah memberikan balasan kebaikan atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis dan penulis sadar skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun agar menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan,...Oktober 2019

Penulis

Willi Romadon Dalimunthe

55154041

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II. KAJIAN TEORITIS	7
A. Asuransi Syariah	7
1. Landasan Hukum Asuransi Syariah	8
2. Asuransi Jiwa Syariah	9
B. Premi	11
1. Pengertian Premi	11
2. Fungsi Premi	12
3. Jenis-Jenis Premi	12
4. Penetapan Tarif Pembayaran Premi	13
C. Klaim	14

1. Pengertian Klaim.....	14
2. Jenis-Jenis Klaim.....	15
3. Prinsip Dasar Penyelesaian Klaim.....	17
4. ProsedurPengambilanKeputusan Klaim.....	17
D. KeputusanNasabah.....	21
1. PengertianKeputusanNasabah.....	21
2. Faktor-faktorKeputusanNasabah.....	22
3. IndikatorKeputusanNasabah.....	23
E. PenelitianTerdahulu.....	24
F. Kerangka Berfikir.....	25
G. Hipotesis.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN.....	27
A. Pendekatan Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi.....	27
D. Sampel.....	28
E. Defenisi Operasional.....	29
F. Jenis dan Sumber Data.....	30
G. Teknik Pengumpulan Data.....	31
H. Teknik Analisis Data.....	32
1. UjiValiditas.....	32
2. UjiReabilitas.....	32
I. Uji Asumsi Klasik.....	33

1. Uji Normalitas	33
2. Uji Multikoleaniritas	33
3. Uji Heteroskedastisitas	34
J. Analisis Regresi Berganda	34
K. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	35
M. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	35
N. Uji koefisien Determinan (R^2)	36
BAB IV. TEMUAN DAN PENELITIAN	37
A. Gambaran Umum Perusahaan	37
1. Sejarah Umum PT Sun Life Financial	37
2. Visi dan Misi	39
3. Nilai-nilai Dasar	39
4. Struktur Organisasi	39
5. Tugas dan Tanggung Jawab	41
6. Produk-produk PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan	42
B. Identifikasi Responden	46
C. Uji Validitas dan Reabilitas	56
D. Uji Asumsi Klasik	61
E. Analisis Regresi Linear Berganda	65
F. Uji Parsial (Uji t)	66
G. Uji Secara Simultan (Uji F)	67
H. Koefisien Determinasi R^2	67
BAB V. PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73

B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang	
Medan Tahun 2014-2018-----	1
Table 1.2 Jumlah Premi PT Sun Life Financial Cabang Medan-----	3
Table 3.1 Defenisi Operasional -----	29
Table 3.2 Pengukuran Skala Likert-----	31
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	46
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan-----	46
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Premi	47
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Klaim -----	50
Table 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan-----	53
Table 4.6 Perhitungan Reabilitas Klaim-----	59
Table 4.7 Pengujian Validitas Klaim -----	59
Table 4.8 Perhitungan Reabilitas Keputusan -----	60
Table 4.9 Uji Kolmogrov Smirnov -----	61
Table 4.10 Uji Multikolinearitas-----	63
Table 4.11 R Square-----	63
Table 4.12 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda -----	65
Table 4.13 Uji Parsial (Uji t) -----	66
Table 4.14 Uji Simultan (Uji F)-----	67
Table 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ² -----	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.2 Normal P.P Plot of Regression.....	62
Gambar 4.3 Scalterplot.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi merupakan salah satu sarana finansial dalam tata kehidupan bermasyarakat, mulai dari menghadapi resiko yang mendasar seperti resiko kematian, sakit atau resiko atas harta benda yang dimiliki. Oleh karenanya itu kebutuhan akan jasa asuransi kini makin dirasakan, baik oleh perorangan, kelompok maupun dunia usaha di Indonesia.

PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan selaku objek penelitian adalah salah satu perusahaan asuransi bergerak dibidang pertanggungan perasuransian di Indonesia dan memiliki beberapa produk yaitu: asuransi kesehatan, asuransi jiwa, pendidikan, dan perencanaan hari tua.

Keputusan nasabah menjadi faktor yang penting sebagai penentu eksistensi suatu perusahaan. Suatu perusahaan dapat terus eksis jika produk yang dipasarkan mendapatkan respon yang positif. Respon positif dapat dilihat dari nasabah memutuskan membeli produk tersebut atau lebih memilih membeli produk sejenis dari perusahaan asuransi yang lain. Keputusan nasabah dalam memilih asuransi Jiwa pada PT Sun Life Financial Cabang Medan dapat dilihat dari data jumlah nasabah selama 5 tahun terakhir dalam tabel berikut ini :

Tabel 1.1

Data Nasabah Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan

Tahun 2014-2018

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2014	407 Jiwa
2	2015	396 Jiwa
3	2016	388 Jiwa
4	2017	453 Jiwa
5	2018	464 Jiwa

Sumber : Data PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan 2014-2018

Dari tabel 1.1. dapat dilihat jumlah nasabah asuransi jiwa pada PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan mengalami fluktuatif, pada tahun 2014 jumlah nasabah asuransi jiwa sebanyak 407 jiwa namun terjadi penurunan pada tahun 2015 dan 2016 yaitu 396 jiwa dan 388 jiwa, namun pada tahun 2017 mengalami kenaikan yaitu 453 jiwa dan pada tahun 2018 terjadi kenaikan lagi yaitu 464 jiwa. Penurunan penjualan tentunya sangat dipengaruhi oleh persaingan dan kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Persaingan pada industri keuangan asuransi meningkat tajam, dengan semakin banyaknya kompetitor di sektor ini. PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan dituntut untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabahnya. Oleh karena itu, layanan yang diberikan kepada nasabah haruslah memiliki kualitas yang unggul.

Premi merupakan salah satu unsur penting dalam perjanjian asuransi yang dimana sejumlah uang yang harus dibayarkan secara rutin pada suatu waktu tertentu oleh seseorang yang akan memperoleh ganti rugi kepada perusahaan asuransi. Penanggung menerima pengalihan resiko dari tertanggung dan tertanggung membayar sejumlah premi sebagai imbalannya dalam hubungan hukum asuransi. Apabila premi tidak dibayar, asuransi dapat dibatalkan atau setidaknya asuransi tidak berjalan. Asuransi baru berjalan jika kewajiban tertanggung membayar premi telah dipenuhi. Resiko atas benda beralih kepada penanggung sejak premi dibayarkan oleh tertanggung. Dengan kata lain ada tidaknya pertanggungan ditentukan oleh pembayaran premi. Premi merupakan kunci utama dari sebuah perjanjian asuransi.¹ Pada kegiatan asuransi, premi yang dihimpun dari tertanggung pada perusahaan asuransi disebut dengan pendapatan premi. Pendapatan premi merupakan premi yang diperoleh sehubungan dengan kontrak asuransi dan reasuransi diakui sebagai pendapatan selama periode polis (kontrak) berdasarkan proporsi jumlah proteksi yang diberikan.

Penentuan tarif premi asuransi oleh perusahaan asuransi sangat penting dilakukan pada kegiatan asuransi, untuk mengetahui apakah nilai pertanggungan lebih besar atau tidak dari premi yang dibayarkan oleh tertanggung. Penentuan tarif premi asuransi dapat dilakukan oleh Aktuaria dalam perusahaan asuransi. Aktuaria merupakan pegawai asuransi yang bertugas melaksanakan perhitungan keuangan perusahaan. Berikut data jumlah premi PT Sun Life Indonesia Cabang Medan.

¹Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta : Kencana 2007), h. 36

Tabel 1.2
Jumlah Premi PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan
Tahun 2014-2018

No	Tahun	Jumlah Premi
1	2014	550.300.000
2	2015	547.548.500
3	2016	545.358.306
4	2017	562.264.413
5	2018	563.075.735
Total Premi		2.768.546.954

Sumber : Data PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan 2014-2018

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah premi PT. Sun life Financial Indonesia Cabang Medan tahun 2014-2018 mengalami fluktuasi. Sama halnya dengan jumlah nasabah apabila jumlah nasabah naik maka jumlah premi akan meningkat dan sebaliknya jika jumlah nasabah menurun maka jumlah premi juga akan menurun.²

Keputusan nasabah dalam berasuransi lebih banyak ditentukan oleh bagaimana perusahaan asuransi memproses secara baik dan cepat klaim yang diajukan pesertanya, maka kemudahan dalam proses penyelesaian klaim merupakan tindakan yang paling penting dalam perusahaan asuransi untuk menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Di dalam perusahaan asuransi selalu ada klaim dari nasabah. Klaim adalah tuntutan hak dari pemegang polis kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan santunan atau jaminan karena syarat-syarat pemenuhan haknya telah terpenuhi.³

Berdasarkan Wawancara Pertama dengan Ahmad Fauzan pada tanggal 5 Mei 2019 peserta asuransi Sunlife dengan produk asuransi jiwa dengan no Polis 087972903 sejak bulan Mei 2017. Pembayaran di Auto Debit melalui Bank CIMB

²<https://www.jurnalasia.com/elin-waty-seremoni/sun-life-buka-tujuh-kantor-baru-di-medan/>.

³Hartono Widjaya, *Pusing Ngurus KliamI*, Proteksi XXVII, No 192(Januari : Kencana 2017), h. 30

“Pada saat ini musibah atau kerugian yang dilakukan pengajuan klaim pada PT.Sun life Financial Indonesia Cabang Medan sering terjadi suatu masalah dan kesalah pahaman antara pihak tertanggung dan penanggung. Banyaknya prosedur dan syarat yang harus dipenuhi dan lamanya proses pengajuan klaim tersebut membuat penilaian masyarakat terhadap asuransi menjadi jelek. Sedangkan diawal pengajuan polis, tertanggung dijanjikan akan ada pertanggungan jika terjadi musibah sebanyak yang sudah disepakati diawal. Berdasarkan atas penelitian penulis bahwa seringkali timbul hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi, beberapa contoh kasusnya yaitu lambannya penanggung berkenan dengan cairnya uang tuntutan ganti kerugian yang seharusnya menjadi hak tertanggung disebabkan karena lambannya proses persetujuan dari kantor pusat perusahaan asuransi, pembaharuan polis asuransi dengan alasan agen petugas penagih asuransi belum menyerahkan premi asuransi pemegang polis kepada perusahaan, kelalaian agen petugas asuransi dalam bentuk tidak disetorkannya premi kepada perusahaan asuransi sehingga dibebankan kepada pemegang polis, hambatan penyelesaian klaim asuransi karena disebabkan tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim asuransi. Maka perusahaan asuransi yang bersangkutan perlu melakukan upaya-upaya tertentu guna mengatasi hambatan-hambatan tersebut agar pelaksanaan pengajuan klaim asuransi dapat berjalan dengan baik. Hal ini banyak masyarakat kurang percaya dengan asuransi karena kadang hanya memberikan janji manis. Dan di lain sisi dengan prosedur yang cukup berbelit membuat masyarakat menjadi enggan mengurus klaim yang seharusnya menjadi hak mereka.”⁴

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Premi dan Klaim terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah PT Sun Life Financial Cabang Medan”**

B. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan judul dan latar belakang masalah yang diangkat oleh peneliti, maka yang akan menjadi identifikasi masalah pada penelitian ini adalah :

1. Jumlah nasabah asuransi jiwa PT.Sun life Financial Indonesia Cabang Medan mengalami fluktuatif.
2. Lambannya pencairan uang tuntutan ganti kerugian yang seharusnya menjadi hak tertanggung.

⁴ Wawancara dengan Ahmad Fauzan, tanggal 5 mei 2019 di kantor PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan

3. Tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim asuransi

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini, serta banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan nasabah maka peneliti membatasi masalah hanya dengan menggunakan 2 faktor yaitu premi dan klaim.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah premi berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Cabang Medan?
2. Apakah klaim berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Cabang Medan?
3. Apakah premidan klaim berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Cabang Medan?

E. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian memiliki tujuannya masing-masing atas apa yang akan diteliti. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh premi terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Cabang Medan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh klaim terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Cabang Medan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan nasabah dalam memilih asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Cabang Medan.

F. Manfaat penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat antara lain

1. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan luas dan mendalam mengenai tarif premi dan pencairan klaim terhadap Loyalitas nasabah PT. Sun Life Financial Indonesia Cabang Medan.
2. Bagi perusahaan, memudahkan pihak-pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung dalam upaya pengajuan klaim dalam Pembayaran premi asuransi jiwa.
3. Bagi akademis, diharapkan penelitian ini menjadi salah satu informasi dari berbagai informasi dan sebagai bahan referensi atau kajian pustaka untuk menambah informasi selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Asuransi Syariah

Istilah asuransi dalam perkembangannya di Indonesia berasal dari kata Belanda *assurantie* yang kemudian menjadi “asuransi” dalam bahasa Indonesia. Namun istilah *assurantie* itu sendiri sebenarnya bukanlah istilah asli bahasa Belanda akan tetapi berasal dari bahasa latin yaitu *assecurare* yang berarti menyakinkan orang. Kata ini kemudian dikenal dengan bahasa Perancis sebagai *assurance*. Demikian pula istilah *assuradeur* yang berarti “Penanggung” dan *geassuradeur* yang berarti “Tertanggung” keduanya berasal dari perbendaharaan bahasa Belanda¹. Sedangkan dalam bahasa Arab Asuransi disebut *at-ta'min*, penanggung disebut *mu'ammin*, sedangkan tertanggung disebut *mu'aman* lahu atau *musta'min*, *min-ta'min-kan* artinya adalah seseorang membayar atau menyerahkan uang cicilan untuk agar ia tahu ahli warisnya mendapatkan ganti terhadap harta yang hilang¹. Asuransi Syariah adalah suatu pengaturan atau pengelolaan resiko yang memenuhi ketentuan syariah, tolong menolong secara mutual yang melibatkan penanggung dan tertanggung.

Para ulama Indonesia dalam hal ini menerima asuransi berdasarkan hasil Fatwa DSN MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Dalam Fatwa ini ditetapkan bahwa asuransi syariah (*ta'min*, *takaful* atau *tadhanum*) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong di antara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset atau *tabarru'* yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad (*perikatan*) yang sesuai dengan syariah. Akad yang sesuai dengan syariah yang dimaksud adalah yang tidak mengandung *gharar* (penipuan), *maysir* (perjudian), *riba*, *zhulm* (penganiayaan), *risywah* (suap), barang haram, dan *maksiat*.

1. Landasan Hukum Asuransi Syariah

Landasan dasar asuransi adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Karena sejak awal asuransi syariah dimaknai sebagai wujud dari bisnis pertanggungan yang didasarkan pada nilai-nilai yang ada dalam ajaran islam, yaitu Al-Qur'an dan Sunnah Rasul, maka landasan yang dipakai dalam hal

¹Andri Soemitra, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, (Jakarta: Kencana, cet 7, 2009), h. 249

ini tidak jauh berbeda dengan metodologi yang dipakai oleh sebagian ahli hukum islam.²

a. Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “ Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebijakan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertaqwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat sangat besar siksa nya” (Al-Maidah/5:2)

Ayat ini memuat perintah tolong menolong antar sesama manusia, dalam bisnis asuransi nilai ini terlihat dalam praktik kerelaan anggota (peserta asuransi) untuk menyisihkan dananya agar digunakan sebagai dana sosial (tabarru'). Tabarru' berasal dari kata tabarra'a-yatabarra'u-tabarra'an, artinya sumbagan, hibah, dana kebajikan, atau derma. Niat tabarru'dana kebajikan dalam akad asuransi syariah adalah alternatif uang sah yang dibenarkan oleh syara dalam melepas diri dari praktek gharar. Kata tabarru' sendiri tidak ditemukan dalam Al-Qur'an, akan tetapi kata tabarru' dalam arti dana kebijakan terdapat pada kata al-birr 'kebijakan' ditemukan dalam surah al-maidah ayat 2 diatas.

b. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No.21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. Fatwa tersebut dikeluarkan karena regulasi yang tidak dapat dijadikan pedoman untuk menjalankan asuransi syariah.

c. Surat Al Luqman ayat 34

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنَزِّلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ
 إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

²AM. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2004), hal. 104

Artinya“ Sesungguhnya Allah, hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari kiamat; dan Dia-lah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana Dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”.

2. Asuransi Jiwa Syariah

Asuransi Jiwa adalah akad yang terikat terhadap kewajiban menanggung sebagai ganti premi dengan menyerahkan sejumlah harta kepada yang meminta tanggungan atau pihak ketiga ketika meninggalnya *al-Mu’ammam* dalam kehidupannya atau lama hidupnya sesuai masa yang ditentukan.asuransi jiwa merupakan sebuah janji dari perusahaan asuransi kepada nasabah bahwa apabila sinasabah mengalami resiko kematian dalam hidupnya, maka perusahaan asuransi akan memberikan santunan dengan jumlah tertentu kepada ahli waris dari nasabah tersebut.Dalam hubungannya dengan asuransi jiwa maka focus pembahasan diarahkan pada jenis asuransi, butir (b). Apabila Pasal 1 ayat 1 Undang- Undang Nomor 2 Tahun 1992 di persempit hanya melingkupi jenis asuransi jiwa, maka urusannya adalah: “Asuransi jiwa adalah perjanjian, antara 2 (dua) pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang diasuransikan.”

Purwosutjipto memperjelas lagi pengertian asuransi jiwa dengan mengemukakan definisi:“Pertanggunganjiwa adalah perjanjian timbale balik antara penutup (pengambil) asuransi dengan penanggung, dengan penutup (pengambil) asuransi mengikatkan diri selama jalannya pertanggungan membayar uang premi kepada penanggung, sedangkan penanggung sebagai akibat langsung dan meninggalnya orang yang jiwanya dipertanggungkan atau telah lampaunya suatu jangka waktu yang diperjanjikan, mengikatkan diri untuk membayar sejumlah uang tertentu kepada orang yang ditunjuk oleh penutup (pengambil) asuransi sebagai penikmatnya”.

Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa asuransi jiwa adalah perjanjian antara pengambil asuransi dengan jasa asuransi yang bentuknya

mengikat selama jalannya pertanggungan membayar premi kepada penanggung, untuk selanjutnya penanggung bertanggungjawab atas premi tersebut untuk nantinya diberikan kepada pengambil asuransi atau seseorang yang di asuransikan dikarenakan atas dasar meninggal. Sistem asuransi hidup berlandaskan pada konsep kesepakatan seorang nasabah perusahaan jasa asuransi untuk membayar premi secara berkala dengan kompensasi perusahaan harus memberikan sejumlah uang yang telah disepakati sebelumnya kepada sinasabah, atau kepada ahliwarisnya, atau kepada orang tertentu yang ditunjuknya, ketika sinasabah mencapai usia tertentu atau ketika ia meninggal dunia. Nominal asuransi yang dibayarkan pun bias berbentuk kontan atau diberikan dalam bentuk pemasukan atau gaji bulanan sesuai dengan kesepakatan.

Dasar Asuransi jiwa Syariah yaitu surat An-Nisa (4) : 9

وَأَتُوا النِّسَاءَ صَدُقَتِهِنَّ نِحْلَةً فَإِنْ طِبَّنَ لَكُمْ عَنْ شَيْءٍ مِّنْهُ نَفْسًا فَكُلُوهُ
هَنِيئًا مَّرِيئًا ﴿٩﴾

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”.

QS Hasyr (59) ayat 18 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ
إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

B. Premi

1. Pengertian Premi

Dalam bahasa Inggris premi berarti *premium* yaitu uang angsuran kepada perusahaan asuransi³. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Premi adalah uang yang harus dibayarkan kepada waktu tertentu oleh yang memperoleh ganti rugi.⁴

Menurut Afzalur Rahman Premi adalah suatu harga yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi untuk mengambil alih resiko dan memikul beban kemungkinan resiko kerugian sebagaimana yang disepakati dalam kontrak asuransi.⁵ Premi dalam pasal 246 KUHD, merupakan kewajiban tertanggung sebagai imbalan dari kewajiban penanggung untuk mengganti kerugian tertanggung. Premi ini biasanya dinyatakan dengan persentase dari jumlah pertanggungan, yang menggambarkan penilaian penanggung terhadap resiko ditanggungnya. Menurut Afzalur Rahman indikator harga premi yaitu : jumlah angsuran premi, jangka waktu pembayaran premi dan perjanjian premi.

Premi menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 adalah kewajiban peserta asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan asuransi dengan kesepakatan dalam akad. Dengan perincian bahwa⁶:

1. Pembayaran premi didasarkan atas jenis akad *ijarah* dan jenis akad *tabarru'*

³Salim Ninth Collegiate, *English-Indonesia Dictionary*, (Jakarta: Modern English Press), Edisi ke-1, h. 139

⁴Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), cet-2, h. 700

⁵Afzalur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1996), jilid 4, h. 108

⁶Purwosutjipto, *Pengertian Produk Hukum Dagang Indonesia* 6, h.51

2. Untuk menentukan besarnya premi perusahaan asuransi jiwa dapat menggunakan rujukan, misalnya tabel *mortalita* untuk asuransi dan tabel *mortabida* untuk asuransi kesehatan. Dengan syarat tidak memasukkan riba dalam perhitungannya.
3. Premi yang berasal dari jenis akad *mudharabahah* dapat diinvestasikan dan hasil investasinya dibagi hasilkan kepada peserta.
4. Premi yang berasal dari jenis akad *tabarru'* dapat diinvestasikan

2. Fungsi Premi

Fungsi premi asuransi merupakan faktor yang sangat penting dalam asuransi, baik bagi penanggung maupun tertanggung. Premi sangat penting bagi penanggung karena dengan premi yang berhasil dikumpulkan dan para tertanggung (yang jumlahnya cukup banyak) dalam waktu yang relatif lama, akan membentuk sejumlah dana yang cukup besar, dan dari dana tersebut perusahaan asuransi akan mampu:⁷

1. Mengembalikan tertanggung kepada posisi (ekonomi) seperti sebelum terjadi kerugian.
2. Menghindarkan tertanggung dari kebangkrutan sedemikian rupa, sehingga mampu berdiri pada posisi seperti keadaan sebelum terjadinya kerugian. Dan sedangkan bagi tertanggung premi juga sangat penting, karena premi yang harus dibayar adalah unsur biaya baginya yang akan mempengaruhi tingkat konsumsinya. Oleh karena itu, menjadi pertimbangan utama bagi tertanggung apakah dia akan menutup resiko dengan asuransi atau tidak.

3. Jenis-jenis Premi

Premi dalam asuransi syariah pada umumnya dibagi beberapa bagian yaitu:

1. Premi tabungan, yaitu bagian premi yang merupakan dana tabungan pemegang polis yang dikelola oleh perusahaan dimana pemiliknya akan mendapatkan investasi bersih. Premi tabungan dan hak bagi hasil

⁷Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah: Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, (Jakarta: IKAPI, 2006), hal. 108

investasi akan diberikan kepada peserta bila yang bersangkutan dinyatakan berhenti sebagai peserta.

2. Premi tabarru' yaitu sejumlah dana yang dihibahkan oleh pemegang polis dan digunakan untuk dana tolong-menolong dalam menanggulangi musibah kematian yang akan disantunkan kepada ahli waris bila peserta meninggal dunia sebelum masa asuransi berakhir.
3. Premi biaya, yaitu sejumlah dana yang dibayarkan oleh peserta kepada perusahaan yang digunakan untuk membiayai operasional perusahaan dalam rangka pengelolaan dana asuransi, termasuk biaya awal, biaya lanjutan, biaya tahun berjalan, dan biaya yang dikeluarkan pada saat polis berakhir.

4. Penetapan Tarif Pembayaran Premi

Penetapan besarnya tarif premi tidak ditentukan oleh pemerintah, karena diserahkan pada mekanisme pasar yang berlaku. Namun pada dasarnya tarif premi menurut aturan pemerintah harus memenuhi unsur berikut. Penetapan tarif premi kerugian, perhitungan jumlah premi yang akan mempengaruhi dana klaim tergantung pada beberapa hal, antara lain :

1. Penetapan premi harus dilakukan dengan memperhitungkan :
 - a. Premi murni dihitung berdasarkan fropil kerugian untuk jenis asuransi yang bersangkutan sekurang-kurangnya 5 tahun terakhir
 - b. Biaya perolehan, termasuk komisi agen
 - c. Biaya administrasi dan biaya umum lainnya
2. Tarif premi harus ditetapkan pada tingkat yang mencukupi, tidak melebihi dan tidak ditetapkan secara diskriminatif. Demikian pula tidak boleh terlalu berlebihan sehingga tidak sebanding dengan manfaat yang dijanjikan. Pada asuransi jiwa, perhitungan jumlah premi yang akan mempengaruhi dana klaim tergantung pada beberapa faktor, antara lain:
 - a. Jenis produk asuransi yang ditawarkan, besar kecilnya premi tergantung dari karakteristik produk yang diinginkan oleh peserta.
 - b. Lamanya asuransi, jika peserta menginginkan santunan kebajikan yang besar dalam waktu yang singkat, tentu jumlah premi yang dibayarkan juga harus besar.

- c. Usia peserta, makin tua usia peserta makin besar pula premi tabarru' yang harus dibayarkan dibandingkan dengan peserta yang lebih muda usianya.
- d. Kesehatan peserta, jika peserta memiliki masalah kesehatan setelah diperiksa kerumah sakit, maka peserta harus membayar premi tabarru' yang lebih besar, sehingga jika peserta ingin tabungannya besar maka ia harus membayar premi yang lebih besar dari pada peserta lain yang kesehatannya baik-baik saja.
- e. Jumlah peserta, tentu produk asuransi perorangan dengan produk asuransi kumpulan akan berbeda besaran premi yang harus dibayarkan.

Pembayaran premi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh tertanggung sebagai imbalan perlindungan yang diberikan oleh penanggung terhadap harta benda dan jiwanya. Menurut kitab Undang-undang Hukum perdata menjelaskan mengenai pembayaran bahwa "Pembayaran harus dilakukan kepada Kreditur/terpiutang atau kepada seseorang yang dikuasakan kepadanya, atau juga kepada orang yang dikuasakan oleh hakim atau oleh undang-undang untuk menerima pembayaran bagi yang berhutang. Cara pembayaran premi yang berlaku adalah dapat dibayarkan secara berkala seperti bulanan, 3 (tiga) bulanan, semesteran, atau tahunan. Nasabah bebas memilih pembayaran tergantung kemampuan membayar nasabah. Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan sistem pembayaran transfer melalui Bank dan dapat digunakan pembayaran auto debet bank serta melalui kartu kredit.

C. Klaim

1. Pengertian Klaim

Klaim dalam bahasa Inggris dari kata *claim* yang berarti tuntutan, tagihan atau hak. Dalam kamus asuransi, klaim berarti permohonan atau tuntutan seseorang pemilik polis terhadap perusahaan asuransi untuk pembayaran santunan sesuai dengan pasal-pasal dari sebuah polis.⁸ Menurut Khoiril klaim adalah permintaan peserta, ahli warisnya, atau pihak lain yang terlibat perjanjian dengan perusahaan asuransi atas terjadinya musibah yang menyebabkan kerugian dan peserta berhak menerima tanggungan berdasarkan perjanjian. Dalam klaim peserta wajib adanya administrasi klaim yang berfungsi untuk melakukan verifikasi berkas klaim peserta memenuhi perjanjian kontrak apakah klaim tersebut layak

⁸ Abdul Kadir Muhammad *Hukum Asuransi Indonesia*, h.36

bayar atau tidak. Menurut Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 Klaim adalah peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai kesepakatan dalam akad. Ketentuan klaim dalam asuransi syariah adalah:⁹

1. Klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian
2. Klaim dapat berbeda jumlah, sesuai dengan premi yang dibayarkan
3. Klaim atas akad *tijarah* sepenuhnya merupakan hak peserta, dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya

Klaim atas akad *tabarru'* merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad.

2. Jenis-jenis Klaim

1. Klaim Habis Kontrak

Klaim yang diajukan oleh peserta karena perjanjian telah berakhir sampai batas yang telah disepakati misal 10 tahun, merupakan klaim habis kontrak. Adapun dokumen-dokumen yang diperlukan diantaranya adalah:

- a. Formulir pengajuan klaim
- b. Polis asli
- c. Fotocopy identitas diri yang masih berlaku dan,
- d. Buku asli pembayaran premi terakhir

2. Klaim Nilai Tunai

Klaim yang diakibatkan terjadi peristiwa kematian pada peserta. Yang mengajukan klaim adalah dari pihak ahli waris yang tercantum dalam polis atau boleh pihak lain yang diberikan kuasa atau pihak lain yang berkepentingan terhadap manfaat asuransi, misalnya lembaga pembiayaan bank atau *leasing*. Adapun dokumen-dokumen yang dibutuhkan diantaranya ialah:

- a. Formulir pengajuan klaim
- b. Polis asli
- c. Foto copy identitas diri yang masih berlaku
- d. Surat keterangan dari rumah sakit yang menerangkan meninggal dunia
- e. Surat keterangan dari pamong praja dan,
- f. Surat keterangan dari Kepolisian Republik Indonesia, jika musibah karena lalu lintas.

⁹Tim Penyusun Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*, h.138

3. Klaim Nilai Tunai Sebagian

Klaim nilai tunai sebagian dilakukan pada peserta apabila jumlah polis asuransi telah mencapai 2 tahun dan aktif serta maksimal jumlah yang dapat diambil 50% dari saldo tabungan. Peserta tidak dikenakan beban sedikitpun karena itu termasuk bunga, asuransi asuransi Sun Life biaya tersebut merupakan biaya premi peserta diri

4. Klaim Biaya Perawatan

Penggantian kerugian peserta dengan alasan pengeluaran biaya oleh peserta dalam perawatan/pengobatan rumah sakit karena kecelakaan ataupun sakit dengan syarat penyakit tersebut tidak termasuk dari klausa pengecualian polis. Dokumentasi yang diperlukan adalah :

- a. Formulir pengajuan klaim
- b. Polis asli
- c. Foto copy identitas yang masih berlaku
- d. Resume dari rumah sakit dimana dirawat
- e. Labolatorium dan poto copy biaya pengobatan asli

5. Klaim Tahapan Pendidikan

Klaim yang diajukan oleh peserta jatuh tempo dan pendidikan sebagaimana yang tercantum pada polis. Formulir yang diperlukan adalah:

- a. Dokumentasi pengajuan klaim
- b. Polis asli
- c. Foto copy identitas diri
- d. Bukti pembayaran premi terakhir
- e. Surat jatuh tempo tahapan dari perusahaan (tidak wajib)

3.Prinsip Dasar Penyelesaian Klaim

Adapun tiga prinsip Penyelesain Klaim asuransi yang harus diperhatikan oleh petugas klaim sejak berkas klaim diterima sampai klaim dibayarkan kepada peserta yaitu:¹⁰

1. Tepat waktu, Klaim harus dibayarkan sesuai tepat waktu yang dijanjikan. Biasanya rentang waktu pembayaran klaim pada perusahaan asuransi syariah berbeda-beda. Ada hal yang batas waktu satu hari sampai 30 hari, itupun jika berkas klaim tersebut lengkap.

¹⁰Ibid , h. 122

2. Tepat jumlah, Tepat jumlah ialah klaim yang harus dibayarkan kepada peserta sesuai dengan santunan yang menjadi hak peserta atau ahli waris, atau sesuai dengan nilai kerugian atau nilai maksimal yang menjadi haknya.
3. Tepat orang, Tepat orang ialah klaim yang harus dibayarkan harus benar-benar orang yang berhak. Dengan prinsip ini perusahaan tidak akan memabayar santunan kepada ahli waris jika nama ahli waris tersebut tidak tercantum dalam polis. Walaupun demikian, kadang dalam kondisi tertentu perusahaan asuransi membutuhkan bukti-bukti sah untuk membayarkan manfaat kepada pihak yang tidak tercantum dalam polis.

4. Prosedur Pengambilan Keputusan Klaim

Secara umum prosedur klaim pada asuransi kerugian (umum) hampir sama, baik pada asuransi syariah maupun konvensional. Adapun yang membedakan dari masing-masing perusahaan adalah kecepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim. Adapun prosedur pengajuan klaim, yaitu :¹¹

1. Pemberitahuan klaim, Segera setelah peristiwa yang kiranya akan membuat tertanggung menderita kerugian. Tertanggung atau pihak yang mewakilanya segera melaporkan kepada tertanggung. Dalam kondisi ini diterapkan untuk memungkinkan pengelola mengambil tindakan yang diperlukan mengenai klaim yang muncul. Peserta menyerahkan klaim baik secara personal kepada pengelola maupun melalui otoritas atas namanya seperti pengacara, broker, atau agen.
2. Bukti klaim kerugian, Peserta yang mendapat musibah diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti kerugian. Tujuannya untuk penting bagi peserta yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim.
3. Penyelidikan, Setelah laporan yang dilampiri dengan dokumen pendukung yang diterima oleh penanggung, dilakukan analisa administrasi. Misalnya,

¹¹Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*(Life and General), Jakarta: Gema Insani, cet-1,2004, h. 261

mengenai apakah premi sudah dibayar atau belum. Apabila tahap ini telah dilalui, penaggung akan memutuskan untuk segera melakukan survei ke lapangan atau menunjuk independent adjuster. Jika hal itu diperlukan, pihak ketiga yang terakhir akan menentukan penyebab kerugian, serta menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan survei akan dijadikan dasar apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak. Jika klaim ditolak, penaggung akan segera menyampaikan surat penolakan atas yang diajukan tertanggung. Sebaliknya jika klaim secara teknis dijamin polis, penaggung akan segera menghubungi tertanggung mengenai kesepakatan bentuk dan nilai penggantian yang akan diberikan kepada tertanggung.

4. Penyelesaian klaim, Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari, sejak terjadi kesepakatan tersebut.
5. Proses pengambilan keputusan klaim, Perusahaan asuransi menerima berbagai jenis klaim asuransi, tergantung pada jenis produk asuransi yang dijual. Penanganan klaim melibatkan prosedur-prosedur tertentu terhadap produk yang pokok. Namun demikian, banyak aspek dalam proses pengambilan keputusan apakah suatu klaim sah dan dapat dibayarkan atau tidak mencakup pemeriksaan fakta-fakta berikut ini :
 - a. Apakah polis masih inforce atau masih berlaku pada saat terjadi kerugian
 - b. Apakah tertanggung masih dipertanggungkan dalam polis pada saat terjadi kerugian
 - c. Apakah telah terjadi kerugian pada tertanggung.
 - d. Apakah klaim yang diajukan constable, jika ya, apakah surat permintaan asuransi mengandung pemberian keterangan yang tidak benar yang bersifat material.

Selanjutnya setiap fakta tersebut diverifikasi, claim analyst melanjutkan dengan melakukan verifikasi fakta berikutnya. Pada setiap titik dalam evaluasi suatu klaim, claim analyst mungkin dapat menemukan fakta yang membuat fakta suatu klaim tersebut menjadi tidak berlaku. Didalam kasus, proses evaluasi klaim

berakhir dan claim analyst menolak klaim tersebut. Bila claim analyst melakukan verifikasi atas semua fakta yang telah disebutkan, kemudian ia menyetujui klaim tersebut dan mengikuti prosedur pembayaran klaim yang telah ditentukan. Selanjutnya melakukan pemeriksaan claimant's statement, bukti kerugian, dan dokumen yang terkait lainnya, claim analyst bersiap untuk membuat keputusan yang telah dibuat oleh perusahaan asuransi untuk klaim tersebut. Pilihan claim analyst adalah menyetujui klaim atau menolak klaim tersebut.

a. Menyetujui klaim

Jika claim analyst berpendapat bahwa tidak ada dasar untuk menolak klaim, keputusan yang harus diambil adalah menyetujui klaim tersebut, setelah keputusan dibuat ada tiga langkah dalam penanganan proses klaim yaitu:

1. Menghitung jumlah manfaat pertanggungan yang dapat dibayarkan. Manfaat yang dapat dibayarkan menurut suatu polis asuransi jiwa umumnya mudah untuk ditetapkan. Untuk sebagian besar klaim, jumlah manfaat yang dapat dibayarkan sama dengan jumlah manfaat kematian dasar, yang umumnya merupakan jumlah uang pertanggungan dalam polis. Beberapa kasus, manfaat kematian dasar tidak sama dengan jumlah uang pertanggungan dalam polis. Contohnya, jika polis berlaku dalam keadaan reduced paid-up (salah satu nonforfeiture benefit), maka jumlah manfaat kematian dasar lebih kecil dari jumlah pertanggungan dalam polis.
2. Menetapkan orang-orang yang berhak menerima manfaat, Selanjutnya menetapkan penerima manfaat, yaitu manfaat polis dapat dibayarkan ke para beneficiary yang namanya tertera dalam polis. Jika para beneficiary utama tersebut terlebih dahulu meninggal dari pada tertanggung, maka manfaat polis akan dibayarkan kepada beneficiary pengganti. Bila tidak ada beneficiary yang masih hidup pada saat tertanggung meninggal, maka manfaat polis biasanya akan dimasukkan kedalam kekayaan pemegang polis.
3. Menetapkan cara mendistribusikan manfaat, Perusahaan asuransi biasanya menyerahkan polis asuransi jiwa secara sekaligus dengan mengirim cek kepada beneficiary sejumlah manfaat yang harus dibayar.

b. Menolak dan Menunda Klaim

Walaupun perusahaan asuransi menyetujui hampir seluruh klaim asuransi, maka menolak klaim dalam situasi pengecualian. Hampir semua perjanjian asuransi mencantumkan pengecualian atau resiko yang tidak dijamin dalam polis. Pengecualian ini merupakan batasan luas jaminan polis yang merinci, jenis keadaan atau peristiwa atau hal-hal yang dikecualikan dalam polis. Secara hukum pengecualian ini merupakan ketentuan khusus yang mengalahkan atau menyisihkan ketentuan umum yakni resiko-resiko yang dijamin dalam polis. Dalam pengecualian polis ini juga harus mendapat perhatian tertanggung dan penafsirannya harus dilakukan secara cermat dan teliti, supaya program asuransinya dapat berjalan dengan efektif dan efisien, serta memberikan manfaat yang ekonomis. Bila claim analyst memutuskan untuk menolak klaim, biasanya staff departemen hukum untuk memeriksa dengan menyetujui penolakan tersebut, claim analyst akan memberikan alasan claimant alasan pengambilan keputusan secara tertulis.

Claimant juga akan diberitahukan bahwa perusahaan asuransi akan memeriksa ulang klaim tersebut jika dapat memberikan fakta-fakta tambahan yang dapat membatalkan informasi yang menjadi dasar penolakan tersebut. Claimant yang keberatan atas penolakan tersebut dapat menuntut perusahaan dan jika keberatan tersebut dibawa ke pengadilan, bagian klaim akan bekerja sama dengan pengacara perusahaan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan untuk mempertahankan kasusnya. Bila pengadilan berpendapat bahwa perusahaan asuransi tidak sepatutnya menolak klaim tersebut, maka perusahaan asuransi mungkin harus membayar manfaat polis karena claimant tersebut. Perusahaan asuransi mungkin juga harus menanggung biaya pengadilan dan kadang-kadang membayar kerugian-kerugian yang dialami claimant.

D. Keputusan Nasabah

1. Pengertian Keputusan Nasabah

Menurut Schiffman dan Kanuk mendefinisikan bahwa “keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih dalam pemilihan keputusan pembelian”. Iniartinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan harus memilih beberapa alternatif yang ada. Selain itu definisi keputusan pembelian menurut ¹²Setiadi menyatakan bahwa “keputusan pembelian adalah hasil dari suatu hubungan yang saling mempengaruhi konsumen seperti faktor-faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologis dalam membeli suatu produk”.

¹²Setiadi, J Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen (Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran)*.h 15

Inti dari pengambilan keputusan nasabah adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa semua perilaku sengaja didasarkan pada keinginan yang dihasilkan ketika nasabah secara sadar memilih salah satu diantara tindakan alternatif yang ada.

Keputusan pembelian barang atau jasa sering kali melibatkan dua pihak atau lebih. Menurut ¹³Suryani berpendapat bahwa umumnya ada lima peran individu dalam sebuah keputusan pembelian, yaitu:

1. Pemrakarsa (*initiator*), yaitu orang yang pertama kali menyarankan ide untuk membeli suatu barang atau jasa.
2. Pembawa pengaruh (*influencer*), yaitu orang yang memiliki pandangan atau nasihat yang mempengaruhi keputusan pembelian.
3. Pengambil keputusan (*decider*), yaitu orang yang menentukan keputusan pembelian.
4. Pembeli (*buyer*), yaitu orang yang melakukan pembelian secara nyata.
5. Pemakai (*user*), yaitu orang yang mengkonsumsi dan menggunakan barang atau jasa yang akan dibeli.

Sebuah perusahaan perlu mengenal peranan tersebut karena semua peranan mengandung implikasi guna merancang produk, menentukan pesan dan mengalokasikan biaya anggaran promosi serta membuat program pemasaran yang sesuai dengan pembeli.

Jadi dari penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwasannya keputusan nasabah adalah tindakan yang dilakukan oleh nasabah dalam membeli suatu produk dengan memilih beberapa alternatif yang ada. Dari beberapa alternatif yang ada konsumen dapat melakukan evaluasi pilihan dan kemudian dapat menentukan sikap yang akan diambil dalam melakukan pembelian.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah

Menurut ¹⁴Kotler dan Keller perilaku pembelian nasabah dipengaruhi oleh empat faktor, diantaranya sebagai berikut:

¹³Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi Pada Strategi Pemasaran)*.h.13

a. Faktor Budaya

Kelas budaya, subbudaya, dan kelas sosial sangat mempengaruhi perilaku pembelian. Budaya (*culture*) merupakan determinan dasar penentu keinginan dan perilaku paling dasar seseorang. Setiap budaya terdiri dari beberapa subbudaya (*subculture*) yang merupakan sekelompok orang dengan sistem nilai bersamaberdasarkan pengalaman dan situasi hidup yang sama. Subbudaya terdiri dari bagian-bagian yaitu : kebangsaan, agama, kelompok, ras, dan wilayah geografis. Pada dasarnya dalam sebuah tatanan kehidupan dalam bermasyarakat terdapat sebuah tingkatan (*strata*) sosial. Kelas sosial tidak hanya mencerminkan penghasilan, tetapi juga indikator lain seperti pekerjaan, pendidikan, perilaku dalam berbusana, cara bicara, rekreasi dan lain-lainnya.

b. Faktor Sosial

Selain faktor budaya, perilaku pembelian konsumen juga dipengaruhi oleh faktor sosial diantaranya kelompok referensi (*reference group*), kelompok keanggotaan (*membership group*), kelompok primer (*primary group*), kelompok sekunder (*secondary group*), peran dan status sosial. Peran dan status mereka di dalam masyarakat. Semakin tinggi peran seseorang didalam sebuah organisasi maka akan semakin tinggi pula status mereka dalam organisasi tersebut dan secara langsung dapat berdampak pada perilaku pembeliannya.

c. Faktor Pribadi

Keputusan pembelian juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi diantaranya usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep-diri pembeli..

3.Indikator Keputusan Nasabah

Keputusan pembelian yang diambil oleh pembeli merupakan keputusan dari sejumlah keputusan. Menurut ¹⁵Kotler dan Keller ada 4 indikator dalam keputusan pembelian yaitu :

1. Keputusan pilihan produk/jasa. Nasabah dapat mengambil keputusan untuk membeli bentuk suatu produk atau jasa tertentu. Dalam hal ini perusahaan harus melakukan riset pemasaran untuk mengetahui

¹⁴Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13, Jilid 1*. h. 166

¹⁵Kotler, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12, Jilid 1*.h. 240

kesukaan nasabah tentang produk yang bersangkutan agar dapat memaksimumkan daya tarik mereknya.

2. Keputusan pilihan merek. Nasabah harus mengambil keputusan tentang merek mana yang akan dibeli, setiap merek memiliki perbedaan-perbedaan tersendiri. Dalam hal ini perusahaan harus mengetahui bagaimana nasabah memilih sebuah merek suatu produk.
3. Keputusan pilihan penyalur. Setiap nasabah berbeda-beda dalam hal menentukan penyalur, dikarenakan faktor lokasi yang dekat, harga yang murah, persediaan barang yang lengkap, kenyamanan berbelanja, keleluasaan tempat dan sebagainya.
4. Keputusan waktu pembelian. Keputusan pembelian nasabah bisa dilakukan dalam pemilihan waktu yang berbeda-beda, sesuai dengan kapan produk tersebut dibutuhkan.

E. Penelitian Terdahulu

Pelaksanaan kajian terdahulu bertujuan untuk menunjukkan penelitian yang memiliki persamaan dengan yang akan diteliti, letak perbedaannya dengan yang akan diteliti sehingga jelas posisi permasalahan yang akan diteliti. Kajian terdahulu yang berhasil dipilih untuk dikedepankan adalah sebagai berikut :

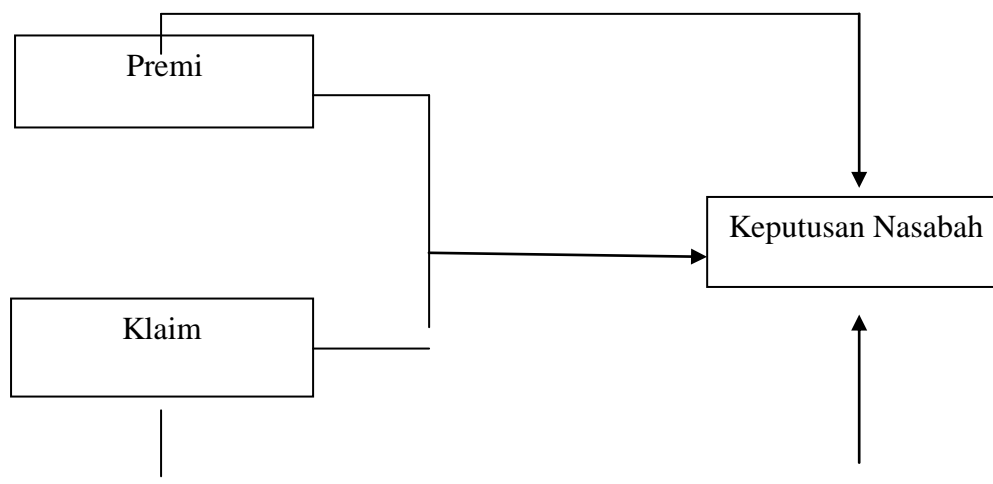
Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Lilik Nurcholidah (2016) yang berjudul “Analisis jenis layanan dan harga premi terhadap pembelian polis Asuransi kesehatan anak dan investasi pada PT Pridental Asusurance Unit Lomongan”. Data yang diperoleh melalui kuesioner survei yang diisi oleh 50 responden. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut, $Y = 0,598 + 0.188 X_1 + 0.184 X_2$. Hasil nilai *adjusted R*² (koefisien determinasi) menunjukkan nilai sebesar 0,284.

Intan Hidayatillah,dkk (2016), melakukan penelitian terhadap “Pengaruh kualitas pelayanan reputasi dan harga premi asuransi terhadap keputusan pemegang polis dalam memilih asuransi Bumiputera 1912”. Data yang diperoleh melalui kuesioner survei yang diisi oleh 74 responden. Data analisa menggunakan regresi linier berganda sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut,

$Y = 0,526 + 0,155X_1 + 1,238X_2 + 1,126X_3$. Hasil nilai *adjusted R*² (koefisien determinasi) menunjukkan nilai sebesar 0,281.

F. Kerangka Berfikir

Pada kerangka teoritis, peneliti mengambil dan memilih beberapa teori dan definisi yang sesuai dengan apa yang diteliti oleh peneliti. Teori-teori dan definisi tersebut dijadikan bahan pandang dalam penelitian ini. Teori-teori dan definisi tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Berpikir

G. Hipotesis

¹⁶Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Berdasarkan uraian dalam kerangka teori, maka hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh premi secara parsial terhadap keputusan Nasabah PT Sun Life Financial Cabang Medan.
2. Terdapat pengaruh premi secara parsial terhadap keputusan Nasabah PT Sun Life Financial Cabang Medan.

¹⁶Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. h.56

3. Terdapat pengaruh premi dan klaim secara simultan terhadap keputusan Nasabah PT Sun Life Financial Cabang Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu data yang berbentuk angket dan perhitungan yang dituangkan ke dalam bentuk tabel. Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan uji statistik. Penelitian kuantitatif itu digunakan untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendiskripsikan statistik, untuk menunjukkan hubungan variabel yang ada didalamnya.¹ Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen yaitu tarif premi dan pencairan klaim terhadap variabel dependen yaitu keputusan Nasabah PT Sun Life Financial Cabang Medan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian dilaksanakan di PT Sun Life Financial Cabang Medan dimulai dari Maret 2019 s/d selesai.

C. Populasi

Populasi adalah berkenaan dengan data bukan orang atau benda. Jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹ Adapun populasi yang tercakup dalam penelitian ini adalah 464 nasabah asuransi jiwa PT Sun Life Financial Cabang Medan.²

D. Sampel

Sampel adalah sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili keseluruhan populasi.³ Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah sampel yang

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 80.

²Badan Pusat Statistik, *Kecamatan Medan Perjuangan dalam Angka 2018*, Katalog 1102001.1275.160, h. 3.

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 81.

diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang tersebut memiliki informasi yang di perlukan bagi peneliti. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:⁴

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi yaitu 464 nasabah jasa raharja perwakilan medan

e : Persentase ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{464}{1 + 464 (0,1)^2} \\ &= \frac{464}{1 + 464 (0,01)} \\ &= \frac{464}{1 + 4,64} \\ &= \frac{464}{5,64} \\ &= 82,2 \\ &= 82 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas dengan menggunakan rumus slovin dengantingkat kesalahan 10%, maka yang akan menjadi sampel dari penelitian ini adalah sebesar 82.

E. Definisi Operasional

Untuk memudahkan memperoleh kejelasan dan menghindari kesalahpahaman dalam pembahasan penulisan ini, maka penulis merasa perlu mengemukakan pengertian atau batasan dari berbagai kata istilah yang dianggap penting di dalamnya, diantaranya sebagai berikut:

⁴Nursalam, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Salemba Medika, Ed. 3, 2013), h. 176.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Sumber
1.	Premi	Iuran yang harus di bayar setiap bulan (atau setiap tahun) sesuai dengan kewajiban nasabah asuransi	1. Jumlah angsuran premi 2. Jangka waktu pembayaran premi 3. Perjanjian premi	Skala likert
2	Klaim	Sebuah proses seseorang dalam hal ini pemegang polis untuk mengajukan permintaan resmi kepada perusahaan asuransi	1. Keterlambatan penyerahan berkas 2. Kurangnya data di kumpulkan	Skala likert
3	Keputusan Nasabah	suatu kegiatan nasabah untuk mendapatkan suatu produk yang	1. Keputusan pilihan produk 2. Keputusan pilihan merek 3. Keputusan	Skala likert

		ditawarkan	pilihan penyalur 4. Keputusan waktu pembelian	
--	--	------------	---	--

F. Jenis dan Sumber Data

I. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Data primer dapat didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu. Dalam hal ini data yang dimaksudkan adalah data yang bersumber dari hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner, serta tanggapan tertulis responden terhadap nasabah asuransi jiwa PT Sun Life Financial Cabang Medan
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang diperoleh dari buku-buku atau literature yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Menurut mudrajad dalam bukunya data sekunder dapat diartikan secara singkat yaitu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Peneliti dapat mencari data sekunder ini melalui sumber data sekunder.⁵

II. Sumber Data

Sumber data primer didapat dengan melakukan obeservasi di lokasi penelitian dan wawancara terhadap nasabah yang merupakan objek dari penelitian PT Sun Life Financial Cabang Medan.

⁵Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi; bagaimana meneliti & Menulis Tesis?*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), h. 148-157.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket/kuesioner

Angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara tertulis. Kuesioner ini dilakukan untuk memperoleh data berupa jawaban para responden.⁶

**Tabel 3.2`
Pengukuran Skala Likert**

Pernyataan	Bobot	Skala
Sangat Setuju	5	Likert
Setuju	4	Likert
Kurang Setuju	3	Likert
Tidak Setuju	2	Likert
Sangat Tidak Setuju	1	Likert

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung dilapangan atau di lokasi penelitian.⁷

H. Teknik Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan metode regresi linear berganda dan diolah dengan bantuan SPSS 20. Adapun tahapan analisis tersebut adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan melakukan korelasi bilvariate antara masing-masing skor

⁶*Ibid*, h. 176.

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, h. 67.

indikator dengan total konstruk. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

1. Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{table}$ maka butir pertanyaan tersebut valid
2. Jika r_{hitung} negatif dan $r_{hitung} < r_{table}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid⁸.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliable. Uji realibilitas ini sangat tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian. Standar Cronbach's $\alpha > 0,6$ maka data dinyatakan riabel.

I. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokodastitas.⁹

1. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, idependen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik P-P plot. Jika data menyebar disekitar garis regional dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji kenormalan juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan Uji Komogrov – Smirnov.¹⁰

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dalam suatu model regresi salah satunya adalah dengan melihat nilai toleransi dan lawannya, dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah

⁸Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas Diponogoro, 2005) h. 82.

⁹Ridwan, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik* (Bandung: Alvabeta, 2007) h.54.

¹⁰Husein umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta : PT, Grafindo Persada, 2011) h. 181.

nilai Tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10. Bila nilai Tolerance > 0.10 atau sama dengan nilai VIF < 10, berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel dalam model regresi.¹¹

3. Uji Heterokedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, untuk melihat apakah dalam model regresi terdapat heteroskedastisitas digunakan pendekatan grafik dengan membuat diagram plot dan pendekatan statistik melalui uji Glejser. Jika diagram plot yang dibentuk menunjukkan pola tertentu maka dapat dikatakan model tersebut mengandung gejala heteroskedastisitas, sedangkan uji glejser meregresi nilai absolute residual terhadap nilai independen, jika probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 0,05% maka dapat disimpulkan model regresi tersebut tidak mengandung adanya heterokedastisitas.¹²

J. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Menurut Sugiyono (2014:298) formulasi model regresi berganda yang digunakan untuk dua variabel independen adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = Variabel dependen (Keputusan)

a = Konstanta

X_1 = Variabel independent 1 (Premi)

X_2 = Variabel independent 2 (Klaim)

B_1b_2 = koefisien regresi masing-masing variabel dependen

e = Nilai residu

¹¹*Ibid*,h.177.

¹²*Ibid*, h. 179.

L. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter b_1 sama dengan nol, atau:

$$H_0: b_1 = 0$$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatif (H_a). Parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_a: b_1 \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.¹³ Untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat maka dilakukan uji t. Sehingga bisa diketahui diterima atau tidaknya hipotesis satu, dua, dan tiga. Jika nilai *p-value* kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.¹⁴ Kaidah keputusan:

Tolak H_0 jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, dan terima H_0 jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$.

M. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. H_a diterima apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, pada $\alpha = 5\%$ dan nilai *P-value* $< \text{level of significant}$ sebesar 0,05
2. H_0 ditolak apabila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, pada $\alpha = 5\%$, dan nilai *P-value* $> \text{level of significant}$ sebesar 0,05

N. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk melihat seberapa besar variabel-variabel bebas mampu memberikan penjelasan mengenai variabel terikat maka perlu dicari nilai koefisien determinasi (R^2). Nilai R^2 adalah nol dan satu. Jika nilai R^2 semakin mendekati satu, menunjukkan semakin kuat kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Jika nilai R^2 adalah nol, menunjukkan bahwa variabel bebas secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikat.

Selain itu untuk melihat manakah variabel bebas yang paling mampu memberikan penjelasan mengenai variabel terikat maka akan digunakan

¹³Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, h. 239.

¹⁴Indriani, *Pengaruh Pendapatan*, h. 61.

metode *stepwise*. Metode *stepwise* dimulai dengan pemasukan satu persatu variabel bebas hasil pengkolorasian, dimasukkan ke dalam model dan dikeluarkan dari model dengan kriteria tertentu. Variabel yang pertama kali masuk merupakan variabel bebas yang korelasinya tertinggi dan signifikan terhadap variabel terikat. Jika ada variabel yang tidak signifikan maka variabel tersebut dikeluarkan. Dalam hal ini akan dilihat pula perubahan nilai R^2 ketika variabel bebas masuk ke dalam model.¹⁵ Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika R^2 semakin mendekati angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat semakin erat/dekat, atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai baik.
2. Jika R^2 semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat jauh/tidak erat, atau dengan kata lain model tersebut dapat dinilai kurang baik.

¹⁵*Ibid*, h. 62

BAB IV

TEMUAN DAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Umum PT Sun Life Financial

PT Asuransi Sun Life Financial adalah perusahaan asuransi jiwa yang titik fokusnya pada aneka produk perlindungan dan *wealth management* untuk membantu para nasabah dalam meraih kesejahteraan melalui kemampuan sebagai penyedia jasa keuangan internasional terkemuka yang menyediakan berbagai macam produk dan layanan proteksi serta pengelolaan kekayaan untuk para nasabahnya, baik individu maupun korporasi. PT Sun Life Financial mulai berdiri dan berkantor pusat di Tornado pada tahun 1871, Kanada pada tahun 1865 dan pada tahun 1892 masuk ke pasar melalui Hongkong lanjut pada tahun 1995 berdiri di Indonesia, dan tahun 2009 beroperasi pada 3 anak perusahaan (PT Sun Life Financial, CIMB Sun Life, PT Sun Life Indonesia Service), dan pada Desember tahun 2010 mulai beroperasi PT Sun Life Financial, pada tahun 2014 membuka distribusi PT Sun Life Financial Syariah cabang Cirebon.

Sun Life Financial Syariah telah menyediakan program yang lengkap mulai dari produk-produk proteksi dan pengelolaan kekayaan, termasuk asuransi jiwa, pendidikan, kesehatan dan perencanaan hari tua. Dengan logo yang mengambil visual “matahari dan bumi” Sun Life Financial Syariah bertekad mewujudkan filosofi dan logo baru tersebut yakni menyinari, menyimpan energi, menciptakan pertumbuhan, terencana, dan menepati janji. PT Sun Life Syariah sebagai jasa keuangan profesional hadir dengan membantu keluarga mencapai kemampuan finansial. Terwujudnya kemampuan finansial memerlukan proses jangka panjang dan untuk dihadapkannya ragam produk dan layanan yang dilengkapi dengan aspek tersebut, dapat diharapkan membantu masyarakat luas dalam menyusun perencanaan keuangan yang matang, sehingga idaman sebuah masa depan yang cerah dan terencana dengan kemampuan finansial dapat tercapai dengan maksimal.

Sun Life Financial Indonesia berdiri pada tahun 1995, menyusul kesuksesan Sun Life Financial di Hongkong, dan Filipina. Sejak 1995, Sun Life Financial Indonesia telah menyediakan masyarakat Indonesia dengan program yang lengkap mulai dari produk-produk proteksi dan pengelolaan kekayaan, termasuk asuransi jiwa, kesehatan, pendidikan dan perencanaan hari tua. Sun Life Financial Indonesia memiliki 44 kantor penjualan di lebih dari 30 kota di seluruh

Indonesia (per Mei 2009) yang menawarkan produk asuransi pendidikan, asuransi kesehatan, perencanaan hari tua, proteksi hingga investasi.

Setiap tahun Sun Life Financial Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan di pasar dimana beroperasi. Sun Life Financial Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan produk-produk dan layanan-layanan Sun Life Financial Indonesia demi memenuhi kebutuhan keuangan para nasabah. Hingga 31 Desember 2009, tingkat Risk Based Capital (RBC) Sun Life Financial Indonesia sebesar 239 persen jauh melampaui ketentuan minimal Departemen Keuangan sebesar 120 persen, dengan aset Rp 3,72 triliun. Para karyawan dan agen Sun Life Financial Indonesia telah bekerja keras untuk meraih kepercayaan nasabah, dan Sun Life Financial Indonesia akan terus mengembangkan jalur distribusi keagenan dan non keagenan melalui *bancassurance* dan *direct marketing / tele marketing* (DM/TM). Saat ini Sun Life Financial Indonesia menyediakan berbagai produk inovatif melalui lebih dari 40 kantor penjualan di Indonesia.¹

PT Sun Life Financial Indonesia telah melayani masyarakat di kota-kota besar di seluruh Indonesia, antara lain: Jakarta, Medan, Pekanbaru, Batam, Padang, Jambi, Palembang, Lampung, Bogor, Cianjur, Bandung, Cirebon, Tasikmalaya, Semarang, Purwokerto, Pekalonga, Magelang, Wonosobo, Solo, Kudus, Malang, Surabaya, Denpasar, Makasar, Manado, dan Sorong. Karena Sun Life berupaya untuk membantu nasabah meraih tujuan finansialnya berpegang pada struktur manajemen, kepemimpinan dan operasional yang sosial dan efektif. Seluruh struktur ini memberikan perusahaan, karyawan dan afiliasinya dengan satu pedoman dalam bekerja sehari-harinya.

2. Visi dan Misi

- a. Visi : Menjadi distribusi Agen Syariah yang paling disegani di Indonesia
- b. Misi : Membantu nasabah dalam mencapai kemampuan Finansial

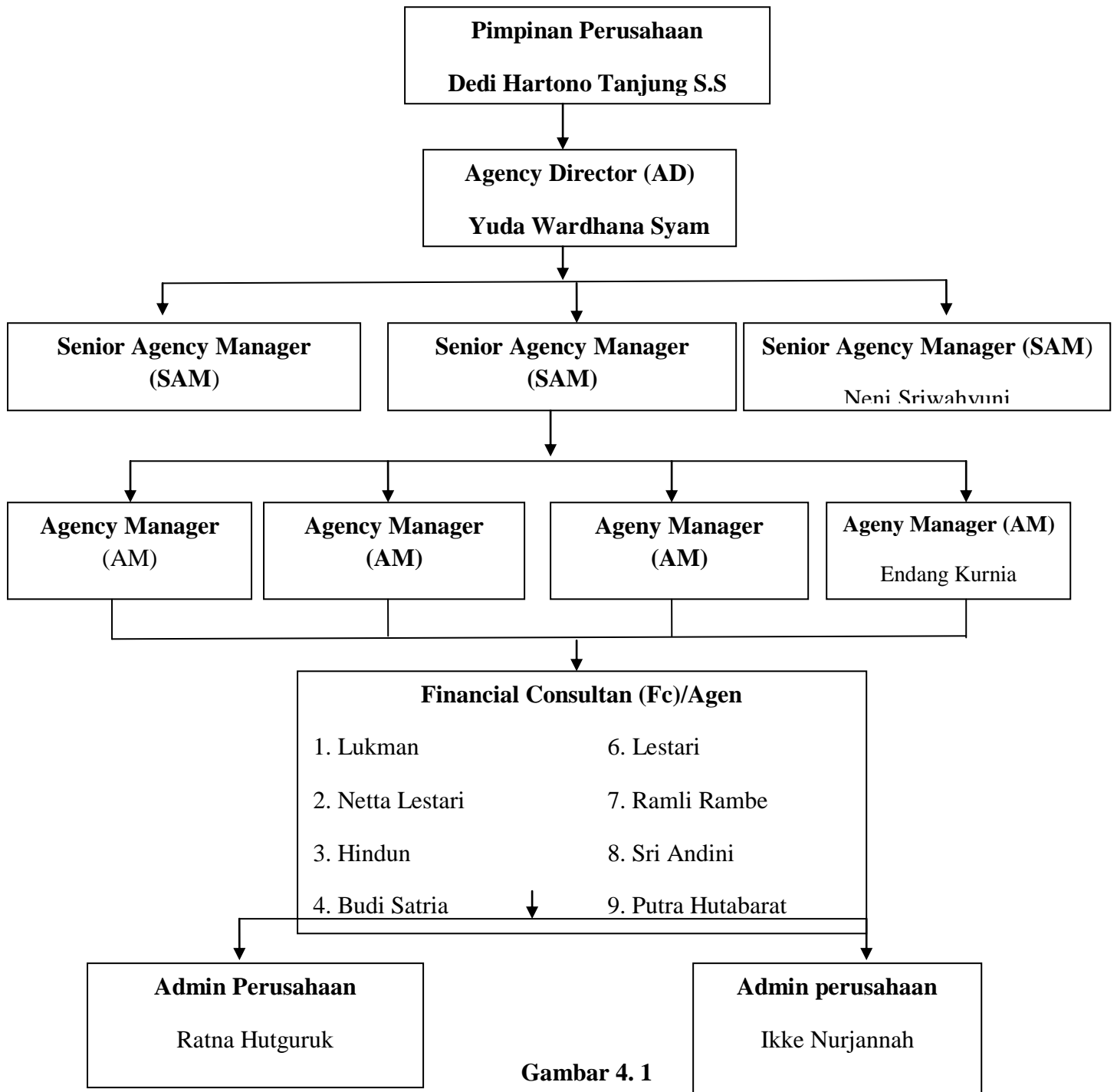
Para pemimpin Sun Life Indonesia memastikan bahwa arah dan tindakan yang diambil oleh perusahaan berjalan sesuai dengan ambisi dan tujuan yang ingin dicapai, menjadi salah satu perusahaan asuransi dan aset manajemen terbaik di dunia, dan membantu nasabah dalam mencapai kemampuan finansial dan menjalani hidup yang lebih sehat.

3. Nilai-nilai Dasar

- a. Univerasal, cocok untuk setiap orang tanpa membedakan agama, keyakinan, suku, ras.
- b. Prinsip persaudaran, saling tolong-menolong (ta'awun) dan saling menanggung antara sesama peserta.
- c. Dikelola secara transparan.
- d. Menganut azas adil, kepercayaan, aman, tanggung jawab dan menguntungkan.
- e. Peserta memiliki peluang surplus underwraiting.

4. Struktur Organisasi

Struktur kepengurusan yang tersusun merupakan gambaran dari adanya sebuah organisasi yang menjadi ujung tombak dari berjalannya sebuah program kerja yang menjadi dasar dalam rangka mencapai tujuan dalam sebuah organisasi tersebut, oleh karenanya kepengurusannya harus memiliki personalita yang mewaikli aspek dan keahlian yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi.berikut adalah pembagian tugas yang ada di PT Asuransi Sun Life Financial Indonesai Syariah Medan pada team Solid Spartan:



Gambar 4. 1

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi PT Sun Life Financial Cabang Medan

5. Tugas dan Tanggung Jawab

a. Pimpinan Perusahaan

1. Memimpin mengkoordinasi, mengarahkan, membimbing, mengawasi dan mengevaluasi
2. Mengajukan rencana anggaran, investasi inventari dan jaringan kantor cabang syariah untuk diluangkan kedalam rencana kerja anggaran tahunan perusahaan
3. Menyusun kerja kantor cabang syariah sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksanaannya.
4. Melaporkan setiap resiko yang berpotensi terjadi akan setiap kegiatan kantor kepada direksi.
5. Melakukan evaluasi dan unit kantor/ dibawahnya.

b. Agency Director (AD)

Mendorong semangat para senior agency manager dan para agency lain untuk berlomba-lomba mendapatkan reward, paket Umroh serta jalan-jalan keluar negeri.

c. Senior Agency Manager (SAM)

Memotivasi para agency manager supaya lebih semangat dalam berkarier demi mendapatkan jenjang karir yang lebih tinggi.

d. Agency Manager (AM)

Tugas Agency Manager lebih kepada pengembangan kinerja Group Manager dibawah Supervisinya, sambil terus membangun kekuatan harus dari para agent AUM yang akan kelak naik promosi menjadi UM tahun berikutnya. Seorang AM tidak ada target untuk tahun berikutnya. Fokus seorang AM adalah menciptakan banyak AM baru berikutnya, yaitu:

1. Membimbing agency untuk mencari nasabah yang berpotensi
2. Mengarahkan agency untuk memberikan layanan yang baik kepada calon nasabahnya.

3. Memberikan trik dan masukan berdasarkan pengalamannya untuk menyakinkan nasabah atas produk yang ditawarkan.

e. Financial Consultan (FC) atau Agen

Merupakan sebagai karyawan pekerja lapangan dalam hal pemasaran, yaitu:

1. Mencari calon nasabah dan mengadakan survey dalam mencari nasabah
2. Memasarkan produk asuransi jiwa kepada nasabah
3. Melakukan syiar atau pengenalan produk syariah yang memiliki manfaat wakaf
4. Memahami produk yang ditawarkan secara luas sehingga tidak salah
5. Penyampaian kepada para calon nasabah tentang manfaat asuransi.

f. Admin

1. Membantu Agen dalam mengisi formulir pendaftaran calon nasabah
2. Menginput data nasabah kemudian dikirimkan ke kantor pusat
3. Mengisi SPAJ (Surat Perjanjian Asuransi Jiwa) nasabah

6. Produk-produk PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan

PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan memiliki berbagai jenis produk asuransi syariah, dengan berbagai kelebihan dan manfaatnya masing-masing. Berikut ini adalah jenis-jenis produk asuransi yang ada di PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan:

1. Asuransi Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS)

Asuransi Brilliance Hasanah Sejahtera atau yang biasa disebut BHS merupakan salah satu produk Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan yang menerapkan program perencanaan keuangan dan management Resiko untuk dana pensiun. Brilliance Hasanah Sejahtera (BHS) adalah produk asuransi jiwa dan investasi dengan pembayaran secara berkala untuk membantu nasabah untuk membantu nasabah mencapai kebutuhan keuangan dimasa depan seperti modal usaha, pendidikan, pernikahan, ibadah, dana hari tua dan lainnya yang dikelola berlandaskan Syariah. Adapun pembayaran dengan ilustrasi minimal pembayaran Rp. 500.000/bulan, total premi pertahunnya Rp. 6.000.000 dengan masa pembayaran 10 tahun.

Adapun manfaat yang di peroleh dari produk Brilliance Hasanah Sejahtera ini adalah:

1. Perlindungan Asuransi hingga 88 tahun
2. Minumun kontribusi yang terjangkau dengan pilihan pembayaran secara berkala (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan).
3. Bebas menentukan pilihan investasi yang sesuai dengan profil resiko dan tujuan invesatsi si nasabah
4. Fleksibel, nasabah dapat melakukan penarikan (*withdrawal*) dan pengalihan dana investasi (*switching*) kapan saja.
5. Mendapatkan perlindungan tambahan otomatis untuk pihak yang diasuransikan, berusia antara 15-70 tahun, yaitu berupa asuransi kematian karena kecelakaan dengan uang pertanggungan sebesar Rp. 150.000.000
6. Dikelola secara syariah, dimana setiap peserta saling tolong menolong (*tabarru'*) dalam menghadapi resiko dan penempatan investasi.

2. Asuransi Brilliance Hasanah Fortune Plus (BHFP)

Produk ini menjelaskan tentang nasabah hanya membayar premi selama 3 tahun dimana pembayaran setiap tahunnya minimal 12 juta atau 1 juta per bulan. Dalam hal ini nasabah akan mendapatkan uang pertanggungan dan dana investasi pada tahun kedelapan (8) dan apabila ditahun ke 12 nasabah tidak mendapatkan klaim wajib mengambil seluruh dana investasi yang ada dalam perusahaan.

Adapaun manfaat yang diperoleh nasabah adalah sebagai berikut:

1. Nasabah mendapatkan beberapa manfaat sekaligus berupa perlindungan asuransi dan potensi pertumbuhan dana investasi dalam satu produk.
2. Pilihan santunan asuransi sampai dengan 55 kali kontribusi tahunan sesuai kebutuhan perencanaan keuangan nasabah.
3. Perlindungan asuransi kecelakaan sampai 3 miliar, sesuai usia masuk nasabah.
4. Mudah dan praktis, nasabah cukup membayar kontribusi asuransi berkala selama 3 tahun dan polis nasabah akan berlaku sampai dengan 12 tahun, selama nilai dana investasi nasabah cukup untuk membayar biaya-biaya yang timbul sampai dengan polis ke 12.

5. Fleksibel, bebas menentukan pilihan sub dana investasi dan melakukan *top up* setiap saat untuk memaksimalkan nilai dana investasi nasabah.
6. Peluang mendapatkan *Surplus Underwriting*

3. Asuransi Brilliance Amanah Sejahtera

Produk ini berfokus pada kegiatan ibadah yaitu Ibadah Haji dan Umroh, kegunaan investasi ini diperuntukkan bagi nasabah yang ingin mengerjakan ibadah tersebut. Setiap umat islam bermimpi untuk menunaikan ibadah Haji, Umrah dan berziarah ke makam Rasulullah SAW. Selain persiapan secara rohani serta biaya perjalanan, memiliki proteksi untuk diri sendiri dan keluarga menjadi bagian yang terpisahkan dalam mempersiapkan rencana ibadah nasabah. Dengan Asuransi Brilliance Hasanah Amanah, nasabah dapat membantu sesama muslim disekitar nasabah dalam mempersiapkan perencanaan keuangan serta asuransi bagi mereka dan keluarganya untuk menunaikan ibadah haji maupun Umrah.

Dengan adanya produk ini nasabah dan keluarganya yang sedang mengerjakan ibadah haji dan umrah akan tenang dan nyaman dalam mengerjakan ibadahnya. Berikut adalah beberapa manfaatnya:

1. Potensi pertumbuhan investasi dan manfaat loyalitas dan *surplus underwriting* yang dapat digunakan berbagai keperluan termasuk persiapan pendanaan untuk perjalanan Ibadah Haji, Umrah dan Haji Plus.
2. Santunan asuransi untuk cacat tetap total atau meninggal akibat kecelakaan pada saat perjalanan ibadah tersebut.
3. Santunan asuransi untuk risiko meninggal selama masa asuransi.
4. Santunan berupa penggantian *income* dalam bentuk santunan harian rawat inap apabila selama perjalanan ibadah haji, nasabah harus menjalani rawat inap baik karena sakit maupun kecelakaan.
5. Dana Haji Badal yang disediakan untuk seseorang yang akan menggantikan nasabah menunaikan ibadah haji.

4. Asuransi Brilliance Hasanah Maxima (BHM)

Asuransi ini menyediakan gabungan antara asuransi dan investasi yang memberikan manfaat asuransi jiwa dengan memaksimalkan dana investasi melalui manfaat-manfaat tambahan berupa bonus kontribusi, bonus loyalitas dan pembagian *surplus underwriting*. Berdasarkan prinsip syariah yaitu tolong

menolong, Asuransi Brilliance Hasanah Maxima menyediakan perlindungan dan kenyamanan bagi seluruh nasabah tanpa batasan agama dan kepercayaan. Adapun syaratnya adalah: Usia masuk : Pemilik Polis 18-70 tahun dan bertanggung 30 hari sampai 70 tahun. Masa asuransi sampai bertanggung mencapai usia 100 tahun, selama nilai dana investasi mencukupi untuk membayar biaya asuransi.

Berikut adalah manfaat dari Asuransi Brilliance Hasanah Maxima (BHM), sebagai berikut:

1. Tambahan manfaat kematian atau cacat tetap akibat kecelakaan 1 kali dari nilai perlindungan jiwa.
2. Perlindungan maksimal sampai bertanggung berusia 100 tahun.
3. Pelayanan gawat darurat domestik dan Internasional
4. Bonus kontribusi mulai tahun ke-6 sebesar 5% dari premi asuransi berkala dan bonus loyalitas mulai tahun ke-11 sebesar 0,5% dari rata-rata dana investasi.
5. Potensi pengembangan hasil investasi optimal sejak perlindungan berlaku, dimana 50% dari premi asuransi berkala telah diinvestasikan sejak tahun polis pertama.

5. Asuransi Sun Medical Platinum Syariah (SMPS)

Asuransi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan perlindungan dan pelayanan kesehatan yang lebih luas melalui jaringan rumah sakit global. Produk ini adalah pelopor kesehatan yang komprehensif, yang ditujukan untuk pasar di Indonesia yang berpenghasilan tinggi.

Adapun manfaat dari produk Asuransi Sun Medical Platinum Syariah (SMPS) adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas pembayaran tanpa uang tunai di jaringan rumah sakit seluruh dunia. Fasilitas ini menawarkan produk asuransi kesehatan sesuai tagihan tanpa dan tanpa uang tunai di seluruh dunia.
2. Fasilitas dengan ruang perawatan satu tempat tidur.
3. Asuransi syariah pertama di Indonesia yang menyediakan perawatan efek samping kemoterapi dan pasca stroke/perawatan cacat fisik, seperti terapi bicara dan fisik.

4. Produk yang memberikan kemudahan tanpa kerumitan bagi tertanggung hingga usia 88 tahun.
5. Konsultasi medis oleh para ahli.
6. Penggantian biaya bedah rekonstruksi akibat kecelakaan maupun kanker sesuai tagihan.
7. Dilengkapi dengan proses klaim terbaru yang memungkinkan tertanggung untuk mengirimkan pemberitahuan mengenai tempat mereka akan dirawat melalui aplikasi “*Medisclick*”.

B. Identifikasi Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel dan responden adalah nasabah PT Sun Life Financial Cabang Medan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 82nasabah dengan identifikasi sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	43 Orang	52 %
Perempuan	39 Orang	48 %
Total	82 Orang	100%

Dari tabel di atas dapat di lihat dari 82 responden dalam penelitian ini sebanyak 52% atau sebanyak 43 orang rsponden berjenis kelamin laki-laki dan 48% atau sebanyak 39 orang responden berjenis kelamin Perempuan.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
SLTA	7 Orang	9 %
Diploma	14 Orang	17%
S1	41 Orang	50%
S2	20 Orang	24%
Total	82 Orang	100%

Dari tabel di atas diperoleh bahwa responden yang memiliki pendidikan SLTA berjumlah 7 orang, atau sebanyak 9% dari seluruh jumlah responden dan diploma berjumlah 14 orang, atau sebanyak 17% dari seluruh jumlah responden dan pendidikan S1 ada 41 orang atau sebanyak 50% dari seluruh jumlah responden dan pendidikan S2 ada 20 orang atau sebanyak 24% dari seluruh jumlah responden.

Tabel 4.3

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Premi

Alternatif Jawaban												
Item	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	25	30,5	53	64,6	4	4,9	0	0,0	0	0	82	100
2	37	45,1	38	46,3	5	6,1	2	2,4	0	0	82	100
3	25	30,5	53	64,6	4	4,9	0	0,0	0	0	82	100
4	32	39,0	42	51,2	8	9,8	0	0,0	0	0	82	100
5	36	43,9	40	48,8	6	7,3	0	0,0	0	0	82	100
6	18	22,0	53	64,6	10	12,2	1	1,2	0	0	82	100
7	24	29,3	53	64,6	5	6,1	0	0,0	0	0	82	100
8	36	43,9	38	46,3	6	7,3	2	2,4	0	0	82	100
9	24	29,3	52	63,4	6	7,3	0	0,0	0	0	82	100
10	30	36,6	44	53,7	8	9,8	0	0,0	0	0	82	100
11	38	46,3	36	43,9	8	9,8	0	0,0	0	0	82	100
12	19	23,2	52	63,4	10	12,2	1	1,2	0	0	82	100
13	32	39,0	42	51,2	8	9,8	0	0,0	0	0	82	100
14	28	34,1	46	56,1	8	9,8	0	0,0	0	0	82	100
15	35	42,7	42	51,2	5	6,1	0	0,0	0	0	82	100

Dari tabel 4.3 dapat dijelaskan jawaban responden terhadap variabel premi yaitu :

1. Pernyataan satu, sebanyak 25 orang (30,5%) menyatakan sangat setuju mengenai premi asuransi PT sun Life Financial Cabang Medan sangat terjangkau, 53 orang (64,6%) menyatakan setuju, 4 orang (4,9%) menyatakan kurang setuju, 0 % menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
2. Pernyataan kedua, sebanyak 37 orang (45,1%) menyatakan sangat setuju mengenai kebebasan untuk menentukan besaran uang premi, 38 orang (46,3%) menyatakan setuju, 5 orang (6,1%) menyatakan kurang setuju, 2 (2,41%) menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
3. Pernyataan ketiga, sebanyak 25 orang (30,5%) menyatakan sangat setuju mengenai PT sun Life Financial Cabang Medan memiliki premi yang ringan, 53 orang (64,6%) menyatakan setuju, 4 orang (4,9%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
4. Pernyataan keempat, sebanyak 25 orang (30,5%) menyatakan sangat setuju mengenai PT sun Life Financial Cabang Medan memiliki premi yang ringan, 53 orang (64,6%) menyatakan setuju, 4 orang (4,9%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
5. Pernyataan kelima, sebanyak 36 orang (43,9%) menyatakan sangat setuju mengenai tarif premi yang ditetapkan PT sun Life Financial Cabang Medan sesuai dengan produk yang ditawarkan, 40 orang (48,8%) menyatakan setuju, 6 orang (7,3%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
6. Pernyataan keenam, sebanyak 18 orang (22,0%) menyatakan sangat setuju mengenai tarif premi yang ditetapkan PT sun Life Financial Cabang Medan sesuai dengan manfaat yang diperoleh, 53 orang (64,6%)

- menyatakan setuju, 10 orang (12,2%) menyatakan kurang setuju, 1 orang (1,2%) menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
7. Pernyataan ketujuh, sebanyak 24 orang (29,3%) menyatakan sangat setuju mengenai waktu pembayaran premi ditetapkan PT sun Life Financial Cabang Medan, 53 orang (64,6%) menyatakan setuju, 5 orang (6,1%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
 8. Pernyataan kedelapan, sebanyak 36 orang (43,9%) menyatakan sangat setuju mengenai jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan yang tertera di polis, 38 orang (46,3%) menyatakan setuju, 6 orang (7,3%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (2,4%) menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
 9. Pernyataan kesembilan, sebanyak 24 orang (29,3%) menyatakan sangat setuju mengenai waktu pembayaran premi ditentukan oleh nasabah, 52 orang (63,4%) menyatakan setuju, 6 orang (7,3%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
 10. Pernyataan kesepuluh, sebanyak 30 orang (36,6%) menyatakan sangat setuju mengenai jika tidak mampu membayar premi maka diperbolehkan mengambil cuti pembayaran premi, 44 orang (53,7%) menyatakan setuju, 8 orang (9,8%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
 11. Pernyataan kesebelas, sebanyak 38 orang (46,3%) menyatakan sangat setuju mengenai kewajiban membayar premi terhadap PT sun Life Financial Cabang Medan, 36 orang (43,9%) menyatakan setuju, 8 orang (9,8%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
 12. Pernyataan keduabelas, sebanyak 19 orang (23,2%) menyatakan sangat setuju mengenai dalam premi PT Sun Life Financial Cabang Medan ada manfaat hasil investasi 52 orang (63,4%) menyatakan setuju, 10 orang

(12,2%) menyatakan kurang setuju, 1 orang (1,2%) menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

13. Pernyataan ketigabelas, sebanyak 32 orang (39,0%) menyatakan sangat setuju mengenai Uang kontribusi tidak membebankan saya, 42 orang (51,2%) menyatakan setuju, 8 orang (9,8%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
14. Pernyataan keempatbelas, sebanyak 28 orang (34,1%) menyatakan sangat setuju mengenai ketika belum bisa membayar, saya diberikan alternatif penundaan waktu pembayaran, 46 orang (56,1%) menyatakan setuju, 8 orang (9,8%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
15. Pernyataan kelimabelas, sebanyak 35 orang (42,7%) menyatakan sangat setuju mengenai Jangka waktu pembayaran premi sesuai dengan kemampuan saya, 42 orang (51,2%) menyatakan setuju, 5 orang (6,1%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.4

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Klaim

Alternatif Jawaban												
Item	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	15,9	62	75,6	7	8,5	0	0,0	0	0	82	100
2	27	32,9	50	61,0	5	6,1	0	0,0	0	0	82	100
3	32	39,0	48	58,5	2	2,4	0	0,0	0	0	82	100
4	32	39,0	41	50,0	9	11,0	0	0,0	0	0	82	100
5	36	43,9	40	48,8	6	7,3	0	0,0	0	0	82	100
6	41	50,0	32	39,0	8	9,8	1	1,2	0	0	82	100

7	23	28,0	53	64,6	4	4,9	2	2,4	0	0	82	100
8	19	23,2	56	68,3	7	8,5	0	0,0	0	0	82	100
9	28	34,1	47	57,3	7	8,5	0	0,0	0	0	82	100
10	28	34,1	51	62,2	3	3,7	0	0,0	0	0	82	100
11	33	40,2	40	48,8	9	11,0	0	0,0	0	0	82	100
12	37	45,1	36	43,9	8	9,8	1	1,2	0	0	82	100
13	17	20,7	58	70,7	5	6,1	2	2,4	0	0	82	100
14	35	42,7	47	57,3	0	0,0	0	0,0	0	0	82	100
15	24	29,3	50	61,0	8	9,8	0	0,0	0	0	82	100

Dari tabel 4.4 dapat dijelaskan jawaban responden terhadap variabel klaim yaitu :

1. Pernyataan satu, sebanyak 13 orang (15,9%) menyatakan sangat setuju mengenai Kejujuran dalam menilai suatu klaim membuat tertarik menjadi nasabah PT Sun Life Financial Cabang Medan, 62 orang (75,6%) menyatakan setuju, 7 orang (8,5%) menyatakan kurang setuju, 0 % menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
2. Pernyataan kedua, sebanyak 27 orang (32,9%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena dana klaim merupakan dana sosial para peserta asuransi, 50 orang (61,0%) menyatakan setuju, 5 orang (6,1%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
3. Pernyataan ketiga, sebanyak 32 orang (39,0%) menyatakan sangat setuju mengenai Klaim yang didapatkan tergantung pada jumlah dana sosial yang terkumpul, 48 orang (58,5%) menyatakan setuju, 2 orang (2,4%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
4. Pernyataan keempat, sebanyak 32 orang (39,0%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan

karena bila sampai dengan masa akhir perjanjian tidak ada klaim, maka peserta akan mendapatkan bagi hasil, 41 orang (50,0%) menyatakan setuju, 9 orang (11,0%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

5. Pernyataan kelima, sebanyak 36 orang (43,9%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena persyaratan pengajuan klaim mudah, 40 orang (48,8%) menyatakan setuju, 6 orang (7,3%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
6. Pernyataan keenam, sebanyak 41 orang (50,0%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena pengajuan klaim dapat dilakukan oleh ahli waris, 32 orang (39,0%) menyatakan setuju, 8 orang (9,8%) menyatakan kurang setuju, 1 orang (1,2%) menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
7. Pernyataan ketujuh, sebanyak 23 orang (28,0%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena ketika mengajukan klaim dapat langsung menghubungi perusahaan, 53 orang (64,6%) menyatakan setuju, 4 orang (4,9%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (2,4%) menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
8. Pernyataan kedelapan, sebanyak 19 orang (23,2%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena ketika mengajukan klaim dapat langsung menghubungi agen, 56 orang (68,3%) menyatakan setuju, 7 orang (8,5%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
9. Pernyataan kesembilan, sebanyak 28 orang (34,1%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena penyelesaian prosedur pembayaran klaim dilakukan selama 8 hari kerja, 47 orang (57,3%) menyatakan setuju, 7 orang (8,5%) menyatakan

kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

10. Pernyataan kesepuluh, sebanyak 28 orang (34,1%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena pembayaran klaim asuransi secara cash, 51 orang (62,2%) menyatakan setuju, 3 orang (3,7%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
11. Pernyataan kesebelas, sebanyak 33 orang (40,2%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena pembayaran klaim asuransi secara transfer, 40 orang (48,8%) menyatakan setuju, 9 orang (11,0%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
12. Pernyataan keduabelas, sebanyak 37 orang (45,1%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena pengajuan klaim tidak sulit, 36 orang (43,9%) menyatakan setuju, 8 orang (9,8%) menyatakan kurang setuju, 1 orang (1,2%) menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
13. Pernyataan ketigabelas, sebanyak 17 orang (20,7%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena pemberian klaim yang cepat, 58 orang (70,7%) menyatakan setuju, 5 orang (6,1%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (2,4%) menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
14. Pernyataan keempatbelas, sebanyak 35 orang (42,7%) menyatakan sangat setuju Saya tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena pemberian klaim yang memuaskan, 47 orang (57,3%) menyatakan setuju, 0 %) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
15. Pernyataan kelimabelas, sebanyak 24 orang (29,3%) menyatakan sangat setuju mengenai tertarik dengan PT Sun Life Financial Cabang Medan karena pemberian klaim sesuai dengan yang tertera dipolis, 50 orang

(61,0%) menyatakan setuju, 8 orang (9,8%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

Tabel 4.5

Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Memilih Asuransi Jiwa

Alternatif Jawaban												
Item	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	8	9,8	64	78,0	10	12,2	0	0,0	0	0	82	100
2	32	39,0	50	61,0	0	0,0	0	0,0	0	0	82	100
3	20	24,4	60	73,2	2	2,4	0	0,0	0	0	82	100
4	36	43,9	42	51,2	4	4,9	0	0,0	0	0	82	100
5	36	43,9	36	43,9	10	12,2	0	0,0	0	0	82	100
6	32	39,0	45	54,9	5	6,1	0	0,0	0	0	82	100
7	27	32,9	50	61,0	5	6,1	0	0,0	0	0	82	100
8	35	42,7	45	54,9	2	2,4	0	0,0	0	0	82	100
9	24	29,3	54	65,9	4	4,9	0	0,0	0	0	82	100
10	40	48,8	41	50,0	1	1,2	0	0,0	0	0	82	100
11	40	48,8	38	46,3	4	4,9	0	0,0	0	0	82	100
12	19	23,2	61	74,4	2	2,4	0	0,0	0	0	82	100
13	38	46,3	40	48,8	4	4,9	0	0,0	0	0	82	100
14	31	37,8	50	61,0	1	1,2	0	0,0	0	0	82	100
15	30	36,6	47	57,3	5	6,1	0	0,0	0	0	82	100

Dari tabel 4.5 dapat dijelaskan jawaban responden terhadap variabel klaim yaitu :

1. Pernyataan satu, sebanyak 8 orang (9,8%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT Sun Life Financial Cabang Medan karena memiliki beragam produk, 64 orang (78,0%) menyatakan setuju, 10 orang (12,2%) menyatakan kurang setuju, 0 % menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
2. Pernyataan kedua, sebanyak 32 orang (39,0%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih produk PT Sun Life Financial Cabang Medan karena sesuai dengan kebutuhan, 50 orang (61,0%) menyatakan setuju, 0 %)menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
3. Pernyataan ketiga, sebanyak 20 orang (24,4%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT Sun Life Financial Cabang Medan karena memiliki reputasi yang baik, 60 orang (73,2%) menyatakan setuju, 2 orang (2,4%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
4. Pernyataan keempat, sebanyak 36 orang (43,9%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT Sun Life Financial Cabang Medan karena terpercaya, maka peserta akan mendapatkkan bagi hasil, 42 orang (51,2%) menyatakan setuju, 4 orang (4,9%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
5. Pernyataan kelima, sebanyak 36 orang (43,9%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT Sun Life Financial Cabang Medan karena telah berdiri sejak lama, 36 orang (43,9%) menyatakan setuju, 10 orang (12,2%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
6. Pernyataan keenam, sebanyak 32 orang (39,0%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT Sun Life Financial Cabang Medan karena telah memenangkan berbagai penghargaan, 45 orang (54,9%) menyatakan

setuju, 5 orang (6,1%) menyatakan kurang setuju, 0 % menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

7. Pernyataan ketujuh, sebanyak 27 orang (32,9%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih PT Sun Life Financial Cabang Medan karena Agen asuransi dari PT Sun Life Financial Cabang Medan selalu menjaga hubungan baik, 50 orang (61,0%) menyatakan setuju, 5 orang (6,1%) menyatakan kurang setuju, 0 % menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
8. Pernyataan kedelapan, sebanyak 35 orang (42,7%) menyatakan sangat setuju mengenai Saya memilih PT Sun Life Financial Cabang Medan karena Agen asuransi dari PT Sun Life Financial Cabang Medan bersedia memberikan bantuan, 45 orang (54,9%) menyatakan setuju, 2 orang (2,4%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
9. Pernyataan kesembilan, sebanyak 24 orang (29,3%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih untuk menggunakan jasa PT Sun Life Financial Cabang Medan karena ketersediaan fasilitas yang ditawarkan agen, 54 orang (65,9%) menyatakan setuju, 4 orang (4,9%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
10. Pernyataan kesepuluh, sebanyak 40 orang (48,8%) menyatakan sangat setuju mengenai memutuskan untuk membeli produk asuransi jiwa pada PT Sun Life Financial Cabang Medan, 41 orang (50,0%) menyatakan setuju, 1 orang (1,2%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
11. Pernyataan kesebelas, sebanyak 40 orang (48,8%) menyatakan sangat setuju mengenai mencari informasi lebih lanjut mengenai produk PT Sun Life Financial Cabang Medan yang saya butuhkan, 38 orang (46,3%) menyatakan setuju, 4 orang (4,9%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

12. Pernyataan keduabelas, sebanyak 19 orang (23,2%) menyatakan sangat setuju mengenai mau mencari informasi lebih lanjut mengenai produk PT Sun Life Financial Cabang Medan, 61 orang (74,4%) menyatakan setuju, 2 orang (2,4%) menyatakan kurang setuju, 0 % menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
13. Pernyataan ketigabelas, sebanyak 38 orang (46,3%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih untuk menggunakan jasa PT Sun Life Financial Cabang Medan karena klaim dapat dicairkan tepat pada waktunya, 40 orang (48,8%) menyatakan setuju, 4 orang (4,9%) menyatakan kurang setuju, 0 % menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.
14. Pernyataan keempatbelas, sebanyak 31 orang (37,8%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih untuk menggunakan jasa PT Sun Life Financial Cabang Medan karena masa pertanggungan polis tidak lama, 50 orang (61,0%) menyatakan setuju, 1 orang (1,2%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju.
15. Pernyataan kelimabelas, sebanyak 30 orang (36,6%) menyatakan sangat setuju mengenai memilih untuk menggunakan jasa PT Sun Life Financial Cabang Medan karena memudahkan dalam pembayaran premi, 47 orang (57,3%) menyatakan setuju, 5 orang (6,1%) menyatakan kurang setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0 % menyatakan sangat tidak setuju.

C. Uji Validitas dan Reabilitas

Angket yang digunakan dalam penelitian ini terlebih dahulu diuji validitas dan reabilitasnya sebelum digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen yang baik adalah instrumen yang valid dan reliable. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang terdiri dari 15 item pertanyaan untuk variabel premi (X_1), 15 item pertanyaan untuk variabel klaim(X_2), 15 item pertanyaan untuk variabel keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah (Y) adapun hasil perhitungan yang didapat peneliti dengan menggunakan program SPSS V20. Untuk pengujian validitas angket digunakan

rumus korelasi product moment dan untuk menguji realibilitas angket digunakan rumus *Alpha Cronbach*. Angket penelitian ini dikatakan Valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf $\alpha = 0,05$.

Untuk itu dilakukan Uji coba instrumen kepada 30 orang Sampel, dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Untuk mengetahui validitas angket dilakukan dengan membandingkan r_{tabel} dengan r_{hitung} . Nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan $df - 2 = 30 - 2 = 28$ sebesar 0,361(dilihat pada r_{tabel}).

1. Uji Validitas dan Reabilitas Premi (X_1)

Pengujian validitas untuk variabel premi diberikan kepada 30 responden diluar sampel, dengan hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Pengujian Validitas Variabel Premi (X_1)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,799	0,361	Valid
2	0,705	0,361	Valid
3	0,432	0,361	Valid
4	0,416	0,361	Valid
5	0,389	0,361	Valid
6	0,705	0,361	Valid
7	0,705	0,361	Valid
8	0,779	0,361	Valid
9	0,705	0,361	Valid
10	0,432	0,361	Valid
11	0,416	0,361	Valid
12	0,389	0,361	Valid
13	0,705	0,361	Valid
14	0,705	0,361	Valid

15	0,779	0,361	Valid
----	-------	-------	-------

Berdasarkan data pada tabel diatas , nilai r_{hitung} menunjukkan bahwa dari 15 butir angket dalam variabel premi (X_1) dinyatakan valid semua karena sudah memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa 15 pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Dilihat dari sudut realibilitas angket untuk variabel premi (X_1) berdasarkan hasil perhitungan reabilitas dengan menggunakan uji *Alpha Cronbach's*, dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.4

Perhitungan Reabilitas Angket Variabel Premi(X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,869	15

Berdasarkan pada tabel diatas, maka dapat dinyatakan bahwa 15 butir item untuk variabel premi (X_1) tersebut adalah reliabel karena $\alpha_{cronbach's} > r_{tabel}$, dimana $0,869 > 0,361$.

2. Uji Validitas dan Reabilitas Klaim (X_2)

Pengujian validitas untuk variabel Klaim (X_2) diberikan kepada 30 orang diluar sampel, dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Hasil uji validitas dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.5

Pengujian Validitas Variabel Klaim (X_2)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,704	0,361	Valid
2	0,719	0,361	Valid
3	0,704	0,361	Valid

4	0,701	0,361	Valid
5	0,516	0,361	Valid
6	0,701	0,361	Valid
7	0,516	0,361	Valid
8	0,701	0,361	Valid
9	0,499	0,361	Valid
10	0,704	0,361	Valid
11	0,704	0,361	Valid
12	0,701	0,361	Valid
13	0,499	0,361	Valid
14	0,704	0,361	Valid
15	0,719	0,361	Valid

Berdasarkan pada tabel diatas, nilai r_{hitung} menunjukkan bahwa dari 15 item pertanyaan dalam variabel klaim(X_2) dinyatakan valid karena memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{table}$, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa 15 item pertanyaan tersebut layak digunakan dalam penelitian.

Dilihat dari sudut realibilitas angket untuk variabel klaim (X_2), berdasarkan hasil perhitungan reabilitas dengan menggunakan uji *alpha cronbach's*, dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.6

Perhitungan Reabilitas Angket Variabel Klaim(X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	15

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa 15 item untuk variabel klaim (X_2), tersebut adalah reliabel karena $\alpha_{\text{cronbach}} > r_{\text{tabel}}$ dimana, $0,892 > 0,361$.

3. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Uji coba terhadap instrument untuk validitas keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah(Y) diberikan kepada 30 orang diluar sampel, dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7

Pengujian Validitas Variabel Klaim (X_2)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,457	0,361	Valid
2	0,567	0,361	Valid
3	0,367	0,361	Valid
4	0,526	0,361	Valid
5	0,491	0,361	Valid
6	0,775	0,361	Valid
7	0,505	0,361	Valid
8	0,457	0,361	Valid
9	0,567	0,361	Valid
10	0,367	0,361	Valid
11	0,526	0,361	Valid
12	0,491	0,361	Valid
13	0,775	0,361	Valid
14	0,505	0,361	Valid
15	0,505	0,361	Valid

Berdasarkan pada tabel di atas, nilai r_{hitung} menunjukkan bahwa dari 15 butir item pertanyaan dalam variabel keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah

(Y) dinyatakan valid karena memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap item pertanyaan sudah layak digunakan dalam penelitian.

Dilihat dari sudut realibilitas angket untuk variabel keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah (Y), berdasarkan hasil perhitungan reabilitas dengan menggunakan uji *alpha cronbach's*, dinyatakan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.8
Perhitungan Reabilitas Angket Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,811	15

Berdasarkan pada tabel di atas, maka dapat dinyatakan bahwa 15 item untuk variabel keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah (Y), tersebut adalah reliabel karena *alpha cronbach's* $> r_{tabel}$ dimana, $0,811 > 0,361$.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi telah terdistribusi secara normal atau tidak. Data yang terdistribusi normal artinya data sampel tersebut dapat mewakili populasi. Data dikatakan normal apabila nilai signifikansinya lebih dari 0,05.

Tabel 4.9
Uji Kolmogorof Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		82
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	64,6951220
	Std. Deviation	1,84865913

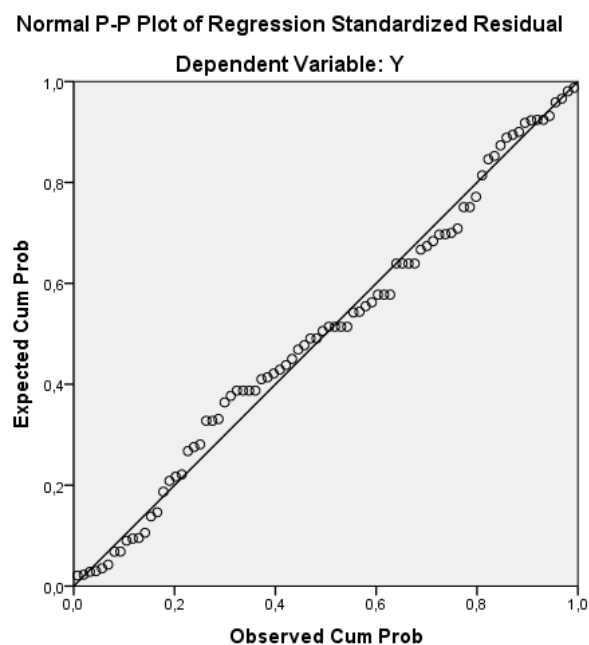
	Absolute	,049
Most Extreme Differences	Positive	,049
	Negative	-,049
Kolmogorov-Smirnov Z		,448
Asymp. Sig. (2-tailed)		,988

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat Sig $0,448 > 0,05$. Hal ini dapat diartikan tingkat signifikansinya lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas dengan menggunakan spss for windows version 20.0 dapat dilihat pada garfik P- plot, dimana jika titik- titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.



Gambar 4.2

Normal P.P Plot of Regression Standardized Residual

Pada gambar di atas menunjukkan bahwa titik menyebar disekitar diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh berdistribusi dengan normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi atau hubungan antar variabel bebas pada model regresi. Untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya multikolineritas yaitu dengan cara melihat *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka terjadi multikolineritas. Hal tersebut dapat dilihat dari:

Besar *Variance Inflation Factor* (VIF) dan toleransi, dimana VIF tidak lebih kecil dari 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1.

Tabel 4.10
Uji Multikolineritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	26,697	5,794		4,608	,000		
1 X1	,336	,090	,388	3,717	,000	,751	1,331
X2	,258	,090	,298	2,857	,005	,751	1,331

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas Nilai toleransi memperlihatkan bahwa masing-masing variabel independen tidak ada yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 dan nilai toleransi tidak ada nilai yang kurang dari 0,1. Hal ini menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas diantara premi (X_1) dan klaim (X_2) = 0,751. Sedangkan VIF untuk premi (X_1) dan klaim (X_2) = 1,331. Nilai R^2 yang menunjukkan nilai yang lebih kecil dari pada koefisien korelasi simultan (R). Pada data output diperoleh $R = 0,595$ dan $R^2 = 0,354$. Hal ini menunjukkan bahwa $R^2 < R$ yang berarti bahwa tidak terdapat permasalahan multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan.

Tabel 4.11

**R Square
Model Summary^a**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,595 ^a	,354	,338	2,527

a. Predictors: (Constant), X2, X1

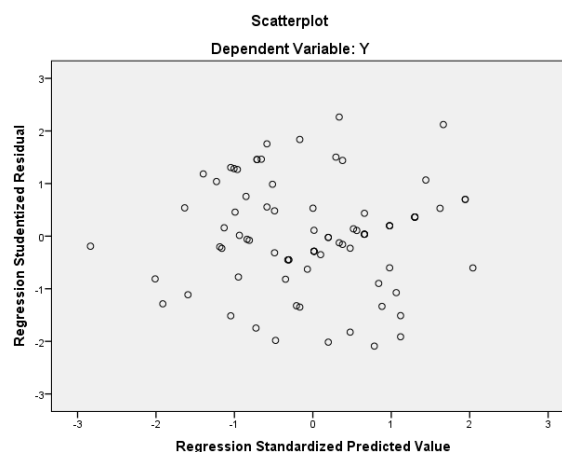
b. Dependent Variable: Y

Pada dua alat pendeteksi diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum tidak terdapat multikolinearitas pada model regresi yang akan digunakan.

3. Uji Heterokedastisitas

Model regresi yang baik adalah apabila tidak terjadinya heterokedastisitas. Suatu model terbebas dari heterokedastisitas jika:

1. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka nol.
2. Titik-titik data tidak hanya mengumpul hanya diatas dan dibawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang, menyebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik dan sebaiknya tidak berpola.

**Gambar 4.3**

Pada gambar diatas menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar disekitar angka nol, dan tidak mengumpul disatu titik. Penyebaran titik-titik data tersebut juga tidak membentuk suatu pola. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini tidak mengalami permasalahan heterokedastisitas.

E. Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (Premi dan Klaim) terhadap variabel dependen (Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah) pada PT Sun Life Financial Cabang Medan.

Tabel 4.12
Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	26,697	5,794		4,608	,000		
1 X1	,336	,090	,388	3,717	,000	,751	1,331
X2	,258	,090	,298	2,857	,005	,751	1,331

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas di peroleh model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 26,697 + 0,336X_1 + 0,258 X_2 + e$$

Adapun penjelasan dari persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

1. Konstanta (Y) sebesar 26,697 menyatakan bahwa jika premi dan klaim diabaikan atau sama dengan nol, maka keputusan keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah adalah sebesar 26,697.
2. Koefisien regresi Premi (X_1) sebesar 0,336 menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan variabel Premi maka akan mempengaruhi keputusan

memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan sebesar 0,336 dengan asumsi faktor lain konstan.

3. Koefisien regresi Klaim (X_2) sebesar 0,258 menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan variabel klaim maka akan mempengaruhi keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan akan meningkat 0,258 dengan asumsi faktor lain konstan.

F. Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh Premidan Klaim secara parsial terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah, yang di uji pada tingkat signifikan 0,05 dengan dasar pengambilan keputusan dengan melihat nilai perbandingan antara $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga hipotesis dapat diterima. Adapun rumus perhitungan t_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= n (\text{Jumlah Sampel}) - k (\text{Jumlah Variabel X + Y}) \\
 &= 82 - 3 \\
 &= 79 \\
 &= 1,66437
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan rumus di atas, dapat diketahui bahwa dengan derajat bebas 100 dan tingkat signifikan 0,05 di peroleh t_{tabel} sebesar 1,66437. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4.13

Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	26,697	5,794		4,608	,000
1 X1	,336	,090	,388	3,717	,000
X2	,258	,090	,298	2,857	,005

a. Dependent Variable: Y

1. Pengujian Pengaruh Premi Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah

Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} Premi sebesar $3,717 >$ dari t_{tabel} yaitu $1,66437$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu premi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan.

2. Pengujian Pengaruh Klaim Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah

Berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh angka t_{hitung} Klaim sebesar $2,857 >$ dari t_{tabel} yaitu $1,66437$ dan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis diterima yaitu klaim secara parsial berpengaruh terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan.

G. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh semua variabel secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan $0,05$ dengan dasar pengambilan keputusan $F_{hitung} > F_{tabel}$. F_{tabel} diperoleh dengan $df 2 = (n - k)$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel penelitian. Penelitian independen (X), diperoleh $82 - 3 = 79$ dan didapat nilai F_{tabel} sebesar $3,11$. Hasil Uji F dapat dilihat pada Tabel 4.14 berikut:

Tabel 4.14
Uji Simultan (F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	276,821	2	138,410	21,671	,000 ^b
Residual	504,557	79	6,387		
Total	781,378	81			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan hasil dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai $F = 21,671$. Maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka

dapat disimpulkan bahwa premidan klaim sama-sama berpengaruh terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan.

H. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi berganda (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi dari keseluruhan variabel bebas (X_1 dan X_2) dan pengaruhnya terhadap variabel terikat (Y). Dari hasil data yang diolah dengan SPSS 20,0 *for windows* menghasilkan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15
Uji Determinasi R^2
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,595 ^a	,354	,338	2,527

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel diatas hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa besarnya angka R^2 adalah 0,354 yang berarti variabel premi dan klaim menjelaskan pengaruh terhadap variabel keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah sebesar 35,4 % sedangkan sisanya 64,6 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

I. Pembahasan Hasil Penelitian

Data dalam penelitian ini diambil dengan cara menyebarkan kusioner kepada nasabah PT Sun Life Financial Cabang Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh premi dan klaim keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah asuransi jiwa syariah PT Sun Life Financial Cabang Medan. Berdasarkan pengujian dengan SPSS 20,0 *for windows* dapat diketahui pengaruh premi dan klaim terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan sebagai berikut :

1. Pengaruh Premi Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,717 dengan nilai signifikansi 0,000 dan t_{tabel} sebesar 1,66437. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa premi memiliki pengaruh positif terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah.

Premi dan keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah memiliki hubungan yang positif. Premi merupakan salah satu unsur penting dalam perjanjian asuransi yang dimana sejumlah uang yang harus dibayarkan secara rutin pada suatu waktu tertentu oleh seseorang yang akan memperoleh ganti rugi kepada perusahaan asuransi. Penanggung menerima pengalihan resiko dari tertanggung dan tertanggung membayar sejumlah premi sebagai imbalannya dalam hubungan hukum asuransi. Apabila premi tidak dibayar, asuransi dapat dibatalkan atau setidaknya asuransi tidak berjalan. Asuransi baru berjalan jika kewajiban tertanggung membayar premi telah dipenuhi. Resiko atas benda beralih kepada penanggung sejak premi dibayarkan oleh tertanggung. Dengan kata lain ada tidaknya pertanggungan ditentukan oleh pembayaran premi. Premi merupakan kunci utama dari sebuah perjanjian asuransi. Konsumen yang mulai merasakan kebutuhan pada asuransi saat akan memilih produk asuransi yang merupakan pengambilan keputusan yang cukup rumit karena melibatkan berbagai kriteria seperti harga premi. Harga premi menjadi salah satu faktor mengapa calon nasabah mempertimbangkan untuk membeli polis asuransi jiwa tersebut, terbentuknya harga tersebut merupakan kesepakatan antara pembeli dan penjual dalam menilai suatu produk. Harga dengan demikian merupakan aspek pertama yang diperhatikan pembeli. Harga merupakan salah satu aspek yang ikut menentukan pilihan untuk memuaskan kebutuhannya. Semakin rendah harga premi suatu produk jasa asuransi jiwa semakin cepat keputusan pembelian konsumen.

Masyarakat mempunyai kesadaran akan nilai asuransi itu ada dan nyata, namun konsumen biasanya tidak berinisiatif membeli asuransi yang secukupnya untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat beranggapan pembelian polis asuransi memerlukan prosedur yang rumit. Oleh karena keraguan-keraguan ini, maka kebutuhan masyarakat untuk perlindungan terhadap kerugian finansial tidak akan tercapai jika asuransi tidak dipasarkan secara aktif dan efektif. Setiap pemegang polis memiliki kriteria sendiri-sendiri untuk memilih perusahaan asuransi yang diinginkannya. Ada pemegang polis yang menginginkan suatu perusahaan asuransi bisa memberikan keuntungan lebih selain proteksi diri seperti bunga

investasi yang tinggi. Ada pula pemegang yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, reputasi yang baik, dan harga (premi) yang bisa terjangkau.

2. Pengaruh Klaim Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah

Dari hasil penelitian diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,857 dengan nilai signifikansi 0,005 dan t_{tabel} sebesar 1,66437. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$ yang berarti bahwa klaim memiliki pengaruh positif terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah.

Klaim dan keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah memiliki hubungan yang positif. Keputusan nasabah dalam berasuransi lebih banyak ditentukan oleh bagaimana perusahaan asuransi memproses secara baik dan cepat klaim yang diajukan pesertanya, maka kemudahan dalam proses penyelesaian klaim merupakan tindakan yang paling penting dalam perusahaan asuransi untuk menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Didalam perusahaan asuransi selalu ada klaim dari nasabah. Klaim adalah tuntutan hak dari pemegang polis kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan santunan atau jaminan karena syarat-syarat pemenuhan haknya telah terpenuhi.

Asuransi jiwa adalah produk keuangan yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama. Di sini terlukis bahwa dalam asuransi jiwa, risiko yang dihadapi adalah risiko kematian dan hidup seseorang terlalu lama. Hal ini sudah tentu akan membawa banyak aspek, apabila risiko yang terdapat pada diri seseorang tidak diasuransikan kepada perusahaan asuransi jiwa. Umpamanya jaminan untuk keturunan, seorang bapak jika terjadi resiko meninggal dunia sebelum waktunya atau dengan tiba-tiba, si anak tidak akan telantar dalam hidupnya. Bisa juga terjadi terhadap seseorang yang telah mencapai umur ketuaannya dan tidak mampu untuk mencari nafkah atau membiayai anak-anaknya, maka membeli asuransi jiwa, risiko yang mungkin diderita dalam arti kehilangan kesempatan untuk mendapat penghasilan akan ditanggung oleh perusahaan asuransi. Ternyata disini, bahwa lembaga asuransi jiwa ada faedahnya dengan tujuan utama ialah untuk menanggung atau menjamin seseorang terhadap kerugian-kerugian finansial. Tujuan dari asuransi jiwa adalah untuk mengganti kerugian finansial dari individu, keluarga dan perusahaan yang timbul pada waktu sumber daya manusia mengalami resiko sakit, cacat atau meninggal. Ini adalah sesuatu yang sangat penting dan merupakan tanggung jawab mulia dalam masyarakat. Sayangnya meskipun kesadaran akan nilai asuransi itu ada dan nyata,

namun konsumen biasanya tidak berinisiatif membeli asuransi yang secukupnya untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat beranggapan pembelian polis asuransi memerlukan prosedur yang rumit, klaim rumit, dan mereka tidak jarang mendapatkan citra yang buruk tentang asuransi. Oleh karena keraguan-keraguan ini, maka kebutuhan masyarakat untuk perlindungan terhadap kerugian finansial tidak akan tercapai jika asuransi tidak dipasarkan secara aktif dan efektif.

3. Pengaruh Premi Dan Klaim Terhadap Keputusan Memilih Produk Asuransi Jiwa Syariah.

Selain uji t peneliti juga melakukan uji F (signifikan simultan). Setelah mendapatkan hasil uji F, peneliti membandingkan hasil uji F dengan F tabel yang hasilnya $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa klaim dan premi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan. keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah merupakan faktor yang paling penting bagi para nasabah. Sesuai dengan hasil kuesioner yang telah disebar, responden memandang premi dan klaim sangat mempengaruhi keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah.

Pengambilan keputusan konsumen mempunyai arti penting bagi maju mundurnya suatu organisasi atau perusahaan, terutama karena masa depan suatu perusahaan banyak ditentukan oleh pengambilan keputusan konsumen. Pentingnya pengambilan keputusan dilihat dari segi kekuasaan untuk membuat keputusan. Pengambilan keputusan selain dilihat dari segi kekuasaan juga dilihat dari segi kehadirannya, kita tidak dapat mengerti, apakah meramalkan tindakan-tindakan manajemen sehingga kita tidak dapat menyempurnakan efektivitas manajemen. Pengambilan keputusan oleh konsumen dalam membeli suatu barang jasa asuransi tentunya berbeda, tergantung pada jenis keputusan pembelian yang diinginkannya. Pentingnya keputusan pembelian terhadap konsumen adalah keputusan seseorang dimana suatu konsumen dapat memilih salah satu dari beberapa alternative pilihan yang ada dan proses integrasi yang mengkombinasi sikap pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternative dan memilih salah satu diantaranya. Kenyataannya jika dibandingkan dengan industri perbankan, industri perasuransian masih kurang banyak mendapat perhatian konsumen. Sebagian besar konsumen cenderung memisahkan sebagian penghasilannya untuk disimpan di bank daripada digunakan untuk asuransi. Konsumen masih sering merasakan bahwa asuransi tak melindungi aktivitasnya, bahkan cenderung merugikannya meskipun kesan itu tak semuanya benar. Menjadi penting bagi perusahaan, terutama perusahaan asuransi jiwa untuk

menganalisa perilaku konsumen dari segi faktor maupun prosesnya. 3 Sehingga diharapkan mampu menciptakan produk serta pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan karakter dan kebutuhan mereka.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Premidan Klaim Terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Premi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan. Hal ini menyatakan hipotesis diterima dan terbukti dapat diterima kebenarannya.
2. Klaim secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan. Hal ini menyatakan hipotesis diterima dan terbukti dapat diterima kebenarannya.
3. Premi dan Klaim secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap keputusan memilih produk asuransi jiwa syariah pada PT Sun Life Financial Cabang Medan. Maka hipotesis ini diterima dan terbukti dapat diterima kebenarannya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Untuk besaran premi yang telah ditetapkan PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan, sebagian nasabah merasa kurang mampu untuk membayar premi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diharapkan besaran premi bisa diminimalisirkan lagi dengan tarif yang lebih rendah agar keputusan nasabah memilih asuransi semakin meningkat lagi
2. Untuk klaim PT Asuransi Sun Life Financial Indonesia Syariah Medan dapat dikatakan belum baik dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal tersebut harus ditingkatkan lagi supaya nasabah merasa puas terhadap proses pencairan klaim.

3. Bagi para peneliti selanjutnya, hendaknya dalam melakukan penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang kiranya dapat memperluas penelitian ini. Karena tidak menutup kemungkinan hasil yang didapat akan semakin menambah wawasan peneliti dan pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Afzalur Rahaman, *Doktrin ekonomi Islam*. Yogyakarta: Dana Bakti Wakaf, 1996
- Akmal Tarigan, Azhari, et.al. *Matodelogi Penelitian Ekonomi Islam*, Medan: Latansa Press, 2011
- Ali, AM Hasan. *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis dan Praktis*. Jakarta: Kencana, 2004
- Amrin, Abdullah, 2006, *Asuransi Syariah: Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, IKAPI, Jakarta
- Andri soemitra, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Kencana, 2009
- Departemen Agama, *Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an, Al-Qur'an Dan Terjemahnya*.
- Ilyas, Study Komeratif, *Prinsip Asuransi Jiwa Takaful dan Asuransi Konvensional*, <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id>
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998
- Muhammad Abdul, Kadir, *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Djambatan, 1996
- Ninth Collegiate, Salim, *English-Indonesia Dictionary*. Jakarta: Modern English Press, t, th
- Purwosujipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2008
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Sangadji Dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian)*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi
- Setiadi, J Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen (Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran)*. Jakarta: Prenada Media
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen (Implikasi Pada Strategi Pemasaran)*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Tim Penulis Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*. Jakarta: Intermasa, 2003

Widjaya, Hartono. “*Pusing Ngurus Klaim*” Proteksi XXVII. No.192 (Januari 2007)

CURRICULUM VITAE

Nama : Willi Romadon Dalimunthe
 NIM : 55154041
 Tempat/ Tanggal Lahir : Ujung Batu Jae / 17-Juni-1997
 Umur : 22 Tahun
 IPK : 3,67
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Fakultas/Jurusan/Semester : FEBI/ASR/VIII
 Alamat : Ujung Batu Jae Kab. Padang Lawas Utara
 No.HP : 0822-76453906
 Alamat Email : williromadon97@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

- SD/MI : SD Negeri 101900 Ujung Batu
- SMP/MTS : SMP Negeri 1 Ujung Batu
- SMA/MA : SMA Negeri 1 Padang Bolak

Nama Orang Tua

- AYAH : H. Riduan Dalimunthe
- IBU : H.j Nurmawati Siregar

Nama Dosen Pembimbing

- Pembimbing I : Hendra Harmain, SE,M.Pd
- Pembimbing II : Dra. Zainarti, M.M

Riwayat Organisasi

- PMII
- DPP ICU (Dewan Pimpinan Pusat Inspirator Club University)

UJI VALIDITAS X1

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total
P1	Pearson Correlation	1	,447*	,325	,237	,109	,447*	,447*	1,000**	,447*	,325	,237	,109	,447*	,447*	1,000**	,779**
	Sig. (2-tailed)		,013	,080	,208	,567	,013	,013	,000	,013	,080	,208	,567	,013	,013	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,447*	1	-,085	-,154	-,064	1,000**	1,000**	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1,000**	,447*	,705**
	Sig. (2-tailed)	,013		,655	,415	,735	,000	,000	,013	,000	,655	,415	,735	,000	,000	,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	,325	-,085	1	,394*	,249	-,085	-,085	,325	-,085	1,000**	,394*	,249	-,085	-,085	,325	,432*
	Sig. (2-tailed)	,080	,655		,031	,184	,655	,655	,080	,655	,000	,031	,184	,655	,655	,080	,017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	,237	-,154	,394*	1	,385*	-,154	-,154	,237	-,154	,394*	1,000**	,385*	-,154	-,154	,237	,416*

P5	Sig. (2-tailed)	,208	,415	,031		,036	,415	,415	,208	,415	,031	,000	,036	,415	,415	,208	,022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,109	-,064	,249	,385*	1	-,064	-,064	,109	-,064	,249	,385*	1,000**	-,064	-,064	,109	,389*
	Sig. (2-tailed)	,567	,735	,184	,036		,735	,735	,567	,735	,184	,036	,000	,735	,735	,567	,033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1	1,000**	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1,000**	,447*	,705**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,655	,415	,735		,000	,013	,000	,655	,415	,735	,000	,000	,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1,000**	,447*	,705**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,655	,415	,735	,000		,013	,000	,655	,415	,735	,000	,000	,013	,000
P7	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1,000**	,447*	,705**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,655	,415	,735	,000		,013	,000	,655	,415	,735	,000	,000	,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	1,000**	,447*	,325	,237	,109	,447*	,447*	1	,447*	,325	,237	,109	,447*	,447*	1,000**	,779**
P8	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,080	,208	,567	,013	,013		,013	,080	,208	,567	,013	,013	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1,000**	,447*	,705**

P9	Pearson Correlation	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1,000**	,447*	1	-,085	-,154	-,064	1,000**	1,000**	,447*	,705**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,655	,415	,735	,000	,000	,013		,655	,415	,735	,000	,000	,013	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	,325	-,085	1,000**	,394*	,249	-,085	-,085	,325	-,085	1	,394*	,249	-,085	-,085	,325	,432*
	Sig. (2-tailed)	,080	,655	,000	,031	,184	,655	,655	,080	,655		,031	,184	,655	,655	,080	,017
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	,237	-,154	,394*	1,000**	,385*	-,154	-,154	,237	-,154	,394*	1	,385*	-,154	-,154	,237	,416*
	Sig. (2-tailed)	,208	,415	,031	,000	,036	,415	,415	,208	,415	,031		,036	,415	,415	,208	,022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	,109	-,064	,249	,385*	1,000**	-,064	-,064	,109	-,064	,249	,385*	1	-,064	-,064	,109	,389*
	Sig. (2-tailed)	,567	,735	,184	,036	,000	,735	,735	,567	,735	,184	,036		,735	,735	,567	,033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1,000**	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1	1,000**	,447*	,705**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,655	,415	,735	,000	,000	,013	,000	,655	,415	,735		,000	,013	,000

P14	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1,000**	,447*	1,000**	-,085	-,154	-,064	1,000**	1	,447*	,705**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,655	,415	,735	,000	,000	,013	,000	,655	,415	,735	,000		,013	,000
P15	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	1,000**	,447*	,325	,237	,109	,447*	,447*	1,000**	,447*	,325	,237	,109	,447*	,447*	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,013	,080	,208	,567	,013	,013	,000	,013	,080	,208	,567	,013	,013		,000
Total	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,779**	,705**	,432*	,416*	,389*	,705**	,705**	,779**	,705**	,432*	,416*	,389*	,705**	,705**	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,017	,022	,033	,000	,000	,000	,000	,017	,022	,033	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS X2

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total
P1	Pearson Correlation	1	,928**	1,000**	,297	-,024	,297	-,024	,297	-,028	1,000**	1,000**	,297	-,028	1,000**	,928**	,704**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,112	,899	,112	,899	,112	,883	,000	,000	,112	,883	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,928**	1	,928**	,342	,000	,342	,000	,342	,000	,928**	,928**	,342	,000	,928**	1,000**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,064	1,000	,064	1,000	,064	1,000	,000	,000	,064	1,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	1,000**	,928**	1	,297	-,024	,297	-,024	,297	-,028	1,000**	1,000**	,297	-,028	1,000**	,928**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,112	,899	,112	,899	,112	,883	,000	,000	,112	,883	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	,297	,342	,297	1	,122	1,000**	,122	1,000**	,083	,297	,297	1,000**	,083	,297	,342	,701**

[illegible]

P9	Pearson Correlation	-,028	,000	-,028	,083	,874**	,083	,874**	,083	1	-,028	-,028	,083	1,000**	-,028	,000	,499**
	Sig. (2-tailed)	,883	1,000	,883	,663	,000	,663	,000	,663		,883	,883	,663	,000	,883	1,000	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	1,000**	,928**	1,000**	,297	-,024	,297	-,024	,297	-,028	1	1,000**	,297	-,028	1,000**	,928**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,112	,899	,112	,899	,112	,883		,000	,112	,883	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	1,000**	,928**	1,000**	,297	-,024	,297	-,024	,297	-,028	1,000**	1	,297	-,028	1,000**	,928**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,112	,899	,112	,899	,112	,883	,000		,112	,883	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	,297	,342	,297	1,000**	,122	1,000**	,122	1,000**	,083	,297	,297	1	,083	,297	,342	,701**
	Sig. (2-tailed)	,112	,064	,112	,000	,520	,000	,520	,000	,663	,112	,112		,663	,112	,064	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	-,028	,000	-,028	,083	,874**	,083	,874**	,083	1,000**	-,028	-,028	,083	1	-,028	,000	,499**
	Sig. (2-tailed)	,883	1,000	,883	,663	,000	,663	,000	,663	,000	,883	,883	,663		,883	1,000	,005

P14	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	1,000**	,928**	1,000**	,297	-,024	,297	-,024	,297	-,028	1,000**	1,000**	,297	-,028	1	,928**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,112	,899	,112	,899	,112	,883	,000	,000	,112	,883		,000	,000
P15	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,928**	1,000**	,928**	,342	,000	,342	,000	,342	,000	,928**	,928**	,342	,000	,928**	1	,719**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,064	1,000	,064	1,000	,064	1,000	,000	,000	,064	1,000	,000		,000
Total	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,704**	,719**	,704**	,701**	,516**	,701**	,516**	,701**	,499**	,704**	,704**	,701**	,499**	,704**	,719**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,004	,000	,005	,000	,000	,000	,005	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS Y

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total
P1	Pearson Correlation	1	,424*	-,246	-,075	,229	,322	,070	1,000**	,424*	-,246	-,075	,229	,322	,070	,070	,457*
	Sig. (2-tailed)		,019	,191	,692	,225	,083	,713	,000	,019	,191	,692	,225	,083	,713	,713	,011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	,424*	1	-,019	-,080	,285	,674**	-,023	,424*	1,000**	-,019	-,080	,285	,674**	-,023	-,023	,567**
	Sig. (2-tailed)	,019		,922	,676	,127	,000	,906	,019	,000	,922	,676	,127	,000	,906	,906	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	-,246	-,019	1	,317	-,003	,080	,182	-,246	-,019	1,000**	,317	-,003	,080	,182	,182	,367*
	Sig. (2-tailed)	,191	,922		,088	,988	,676	,335	,191	,922	,000	,088	,988	,676	,335	,335	,046
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	-,075	-,080	,317	1	,166	,421*	,184	-,075	-,080	,317	1,000**	,166	,421*	,184	,184	,526**

[illegible]

P9	Pearson Correlation	,424*	1,000**	-,019	-,080	,285	,674**	-,023	,424*	1	-,019	-,080	,285	,674**	-,023	-,023	,567**
	Sig. (2-tailed)	,019	,000	,922	,676	,127	,000	,906	,019		,922	,676	,127	,000	,906	,906	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	-,246	-,019	1,000**	,317	-,003	,080	,182	-,246	-,019	1	,317	-,003	,080	,182	,182	,367*
	Sig. (2-tailed)	,191	,922	,000	,088	,988	,676	,335	,191	,922		,088	,988	,676	,335	,335	,046
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	-,075	-,080	,317	1,000**	,166	,421*	,184	-,075	-,080	,317	1	,166	,421*	,184	,184	,526**
	Sig. (2-tailed)	,692	,676	,088	,000	,379	,021	,330	,692	,676	,088		,379	,021	,330	,330	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P12	Pearson Correlation	,229	,285	-,003	,166	1,000**	,254	-,003	,229	,285	-,003	,166	1	,254	-,003	-,003	,491**
	Sig. (2-tailed)	,225	,127	,988	,379	,000	,175	,986	,225	,127	,988	,379		,175	,986	,986	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P13	Pearson Correlation	,322	,674**	,080	,421*	,254	1,000**	,189	,322	,674**	,080	,421*	,254	1	,189	,189	,775**
	Sig. (2-tailed)	,083	,000	,676	,021	,175	,000	,318	,083	,000	,676	,021	,175		,318	,318	,000

P14	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,070	-,023	,182	,184	-,003	,189	1,000**	,070	-,023	,182	,184	-,003	,189	1	1,000**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,713	,906	,335	,330	,986	,318	,000	,713	,906	,335	,330	,986	,318		,000	,004
P15	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,070	-,023	,182	,184	-,003	,189	1,000**	,070	-,023	,182	,184	-,003	,189	1,000**	1	,505**
	Sig. (2-tailed)	,713	,906	,335	,330	,986	,318	,000	,713	,906	,335	,330	,986	,318	,000		,004
Total	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	,457*	,567**	,367*	,526**	,491**	,775**	,505**	,457*	,567**	,367*	,526**	,491**	,775**	,505**	,505**	1
	Sig. (2-tailed)	,011	,001	,046	,003	,006	,000	,004	,011	,001	,046	,003	,006	,000	,004	,004	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABEL X1**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,869	15

UJI RELIABEL X2**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,892	15

UJI RELIABEL Y**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,811	15

UJI KOLMOGROV

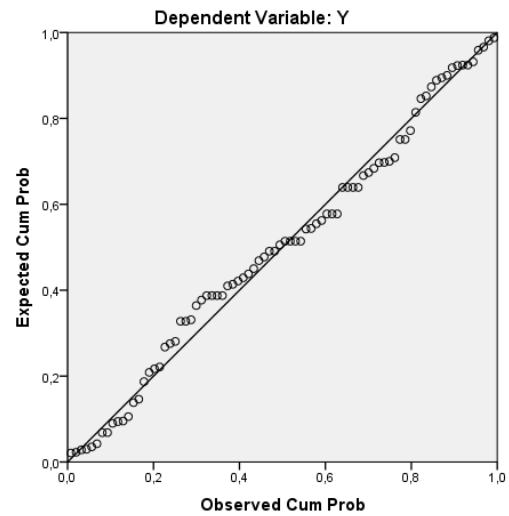
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		82
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	64,6951220
	Std. Deviation	1,84865913
	Absolute	,049
Most Extreme Differences	Positive	,049
	Negative	-,049
Kolmogorov-Smirnov Z		,448
Asymp. Sig. (2-tailed)		,988

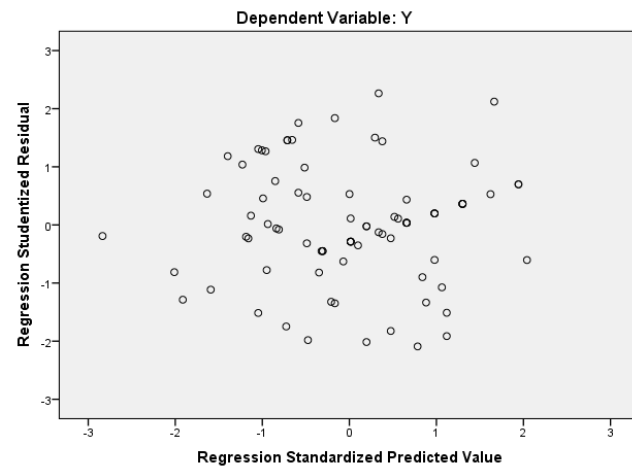
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	26,697	5,794		4,608	,000		
X1	,336	,090	,388	3,717	,000	,751	1,331
X2	,258	,090	,298	2,857	,005	,751	1,331

a. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	276,821	2	138,410	21,671	,000 ^b
Residual	504,557	79	6,387		
Total	781,378	81			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,595 ^a	,354	,338	2,527	2,318

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

TABULASI DATA VARIABEL KEPUTUSAN (Y)																
No	No. Item Pertanyaan															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	62
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	59
3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	65
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	66
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	65
6	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
7	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	64
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	64
9	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	59
10	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	65
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
12	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	67
13	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	63
14	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	59
15	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	65
16	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	66
17	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	69
18	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	4	5	61
19	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	65
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	63
21	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	C	4	4	4	59
22	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	68
23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	67
24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	70

25	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	67
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61
27	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	67
28	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	63
29	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	67
30	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	65
31	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	59
32	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	66
33	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	63
34	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	66
35	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	62
36	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	65
37	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	61
38	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	73
39	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	63
40	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61
41	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	63
42	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	63
43	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	63
44	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	63
45	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	60
46	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	65
47	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	66
48	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	69
49	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	67
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	62
51	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	64

52	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	64
53	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	66
54	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	69
55	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	65
56	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	65
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	62
58	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	65
59	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	66
60	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	66
61	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	70
62	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	66
63	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	64
64	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	70
65	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	64
66	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	64
67	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	59
68	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	68
69	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	63
70	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	68
71	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	68
72	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	66
73	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	65
74	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	63
75	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	68
76	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	66
77	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	67
78	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	67

79	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	58
80	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	69
81	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	64
82	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	5	4	61

TABEL JAWABAN X1 UNTUK UJI INSTRUMEN

No	No. Item Pertanyaan															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	2	5	4	5	2	2	2	2	5	4	5	2	2	2	46
2	1	2	2	3	5	2	2	1	2	2	3	5	2	2	1	35
3	1	3	3	4	2	3	3	1	3	3	4	2	3	3	1	39
4	1	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	41
5	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	22
6	4	5	3	1	3	5	5	4	5	3	1	3	5	5	4	56
7	4	5	3	1	3	5	5	4	5	3	1	3	5	5	4	56
8	4	5	3	1	3	5	5	4	5	3	1	3	5	5	4	56
9	4	3	5	1	3	3	3	4	3	5	1	3	3	3	4	48
10	3	3	5	1	1	3	3	3	3	5	1	1	3	3	3	41
11	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	63
12	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	69
13	2	4	5	2	5	4	4	2	4	5	2	5	4	4	2	54
14	5	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	5	53
15	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	36
16	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	62
17	4	5	3	2	3	5	5	4	5	3	2	3	5	5	4	58
18	4	5	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	60
19	4	3	5	4	1	3	3	4	3	5	4	1	3	3	4	50

20	3	3	5	3	1	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	45
21	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	63
22	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	69
23	4	5	3	4	3	5	5	4	5	3	4	3	5	5	4	62
24	4	5	3	2	3	5	5	4	5	3	2	3	5	5	4	58
25	4	5	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	60
26	4	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	54
27	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	53
28	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	5	63
29	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	46
30	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	44

